

# 令和5年度指定管理業務に関する事業報告書（特養）

施設名 京都市修徳特別養護老人ホーム

## 1 施設の管理運営

管理運営内容 【開所日及び開所時間等】 365日 24時間 【利用定員】 特別養護老人ホーム（定員80名） ショートステイ（定員20名）
---

## 2 事業実施内容

<p>（1）指定管理業務（本来業務：特別養護老人ホーム） 指定管理調書に則った事業を運営しています。ご利用者の生活については、権利擁護の観点を大切にし、</p> <p>①自分自身の存在を自分自身が受け入れられる。 ②周囲の人と尊厳を維持できる交流ができる。 ③人として生きていく上でのこだわりを大事にできる。 の3点を保証するサービス提供を行っています。</p> <p>特養・ショートステイという社会資源を十分にご活用いただくことを目指し、特養の空床を利用したショートステイも積極的に利用していただくよう、取り組んでいます。また、緊急入所や措置入所においても可能な限り対応をしております。2か月の期間、緊急措置入所1名を受け入れて支援を行っております。（虐待B判定事案受け入れ）</p> <p>職員研修は、法人で体系化された階層別研修と、施設内のニーズに沿った研修、職員個々のニーズに応じた外部研修に積極的に参加しています。 実践での気づきを高めるOJT研修、気づきを体系化するOFF-JT研修の両立により職員個々のスキルアップを図り、ご利用者一人ひとりのご支援に反映できるように努めています。</p> <p>地域福祉の推進として、職員の消防団活動、就労以降支援事業所の実習受け入れ、障害者雇用に取り組んでいます。また、地域の夏祭りや区民体育祭等には、企画の段階から参加し、意見交換を重ね信頼関係と相互理解を深めています。 また、施設のフリースペースを活用した地域交流カフェの実施（月1回）</p>
<p>（2）指定管理業務（企画提案業務：指定管理者が提案し、施設内で実施している業務。例：配食サービス）</p>
自主事業の実施状況は、以下の通り。

## 3 サービス提供状況

管理者1名、嘱託医師2名、ケアワーカー38名（兼職4名）、看護師5名、機能訓練指導員1名、管理栄養士2名、生活相談員2名（兼職1名）、介護支援専門員8名（兼職）、事務員2名 事業支援員1名
再委託の実施状況（協定書に明記のない再委託業務）は、以下の通り。（例：給食調理業務）
<ul style="list-style-type: none"><li>給食調理業務</li><li>建築管理業務</li></ul>

#### 4 市内中小企業への発注に対する考え方

市内中小企業に事業を委託する場合は、以下の考え方に従って業者選定をしています。

委託への考え方

- (1) 業務内容が専門的な知識を必要とし、かつ施設内の職員では対応が困難な業務の場合。
  - (2) 法人が専門的に行う業務ではないため、専門に行う業者のほうがより効率的に、かつ質の高いものを提供できると判断できる場合。
  - (3) 業務内容は簡易であるが、行う人材を集めることが容易でない場合、その業務を行える人材を集めることに特化した業者がある場合。
- また、備品購入等の発注については、市内の業者を優先して活用しています。

#### 5 施設の利用状況(本来業務に係る施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など)

(1)特養延べ利用人数(空床含まない)(実績値)

①令和5年度実績値  人

②令和6年度目標値  人

(2)特養利用人数(空床含まない)(実績値)

①令和5年度実績値  %

②令和6年度目標値  %

(3) 収支実績

ア 本来業務（特別養護老人ホーム） 令和5年度収入状況及び支出の状況 （単位：円）

介護保険収入	298,542,063
利用料収入	70,708,955
委託料収入	
補助金収入	22,052,873
寄付金収入	80,000
雑収入	76,218
その他	18,731,048
収入計	410,191,157

人件費	232,456,468
事業費	63,931,537
委託費	34,579,231
小額修繕費	4,812,278
その他	46,660,101
支出計	382,439,615

## 6 施設の利用者満足度の把握

### (1) 利用者満足度の把握状況

【特養】  
調査方法①：アンケート方式、面談形式  
内容：主に接遇マナー、食事、入浴、プライバシー保護  
実施期間：随時（面談形式）、3月（アンケート方式）  
回数：通年で相談あれば面談形式で実施、アンケート方式を年1回  
調査方法②：主にケアプラン立案時に、ご利用者、ご家族からの文書を使った聞き取り。

### (2) 利用者満足度把握の結果

【特養】  
①コロナ感染症が5類型となったが、感染拡大を考慮し家族懇談会は行わず、ご入居者様に対しては通年での随時面談とした。ご意見やご要望があった際に、必要に応じ管理者会議及び運営会議で共有し、早急に対応しユニット会議でも情報の共有を図っている。  
ご家族様への報告や協力が必要な場合にはご家族様への連絡を行っています。  
②アンケート方式による満足度調査の結果を共有している。  
結果集計後全てのご質問に対して一問一答形式で回答しております。回答についても特定職員の回答に偏らない様に多職種で検討を行っております。公表については施設内掲示するとともにご家族へ配布しております。  
③施設内に投書（意見）箱を設置している。  
頂いたご要望を多職種で検討、改善を行っております。

### (3) 意見等への主な対応状況

ニーズの充足を図るため施設で出来ること出来ないことを様々な機会を通じて報告しています。その上でご家族への協力依頼や外部のサービス等を調整することで、ご利用者のニーズに対応できるよう取り組んでいます。加えてご利用者ご家族に対して、毎年度の事業計画の立案内容と事業報告、アンケート結果に対するフィードバックを行っています。

## 7 その他特記事項

### (1)

地域で暮らす全ての方の「居場所づくり」、施設で暮らしているご入所者と地域住民の交流の機会として「スーパーによる移動販売」の定期開催や、地域で活動されているボランティアグループと協働した、カフェの運営も月1回開催し、施設を含む地域の活性化に力を入れています。

### (2)

## 8 評価（指定管理者自己評価）

新型コロナが5月に5類型となりました。介護が必要な方の感染リスクや重症化、感染拡大を考慮しながら、細心の注意を払い、従前のサービスの質を維持向上できるよう努めました。  
ご家族との交流及び、地域との連携についても、これまで以上に図れるよう施設運営を行っております。  
重点項目として 個別ケアの推進、重度化・看取り介護への体制強化、不適切ケアの根絶に取組みながら、業務の標準化、備品管理の徹底、支出項目の削減を図り収支バランスの維持に努めております。  
障害を理由とする差別の解消に向けては、引き続き総合支援学校の就労体験やチャレンジ就労、就労支援事業所からの実習を受け入れることで職員の理解を深めていきたいと思っております。

社会資源の有効活用の為、退所後の新規入所期間の見直しを図り、空所期間の短縮を図ることが出来ました。

必要な介護人材の確保については、人材派遣等の活用もしていますが、大変苦慮している状況です。ケアの質の維持について苦慮しました。人材確保と定着について、行政及び民間の他業種等との連携がより一層重要な課題と認識しています。

# 令和5年度指定管理業務に関する事業報告書（短期）

施設名 京都市修徳特別養護老人ホーム  
(短期入所生活介護)

## 1 施設の管理運営

管理運営内容 【開所日及び開所時間等】 365日 24時間 【利用定員】 ショートステイ（定員20名）
---

## 2 事業実施内容

(1) 指定管理業務（本来業務：老人短期入所施設） 指定管理調書に則った事業を運営しています。ご利用者の生活については、権利擁護の観点から、①自分の存在が受け入れられる②周囲の人から尊敬される、③人として生きていく上でのごたわりを大事にされる、以上の3点を保証するサービス提供を行っています。 特養・ショートステイという社会資源を十分にご活用いただくことを目指し、空床型ショートステイも積極的に利用していただくよう取り組んでいます。 職員研修は、法人で体系化された階層別研修と、施設内でのニーズに沿った研修、職員個々のニーズに応える外部研修に積極的に参加させています。研修を通じてスキルアップと、職員のモチベーションを高め、ご利用者一人ひとりのご支援に反映できるように努めています。 地域福祉の推進として、職員の消防団活動、就労以降支援事業所の実習受け入れ、障害者雇用に取り組んでいます。
(2) 指定管理業務（企画提案業務：指定管理者が提案し、施設内で実施している業務。例：配食サービス）
自主事業の実施状況は、以下の通り。

## 3 サービス提供状況

管理者1名、ケアワーカー13名、看護師6名（兼職）、機能訓練指導員1名、管理栄養士2名、生活相談員2名（兼職2名）、事務員2名、
再委託の実施状況（協定書に明記のない再委託業務）は、以下の通り。（例：給食調理業務） ・給食調理業務 ・建築管理業務

## 4 市内中小企業への発注に対する考え方

市内中小企業に事業を委託する場合は、以下の考え方に従って業者選定をしています。 委託への考え方 (1) 業務内容が専門的な知識を必要とし、かつ施設内の職員では対応が困難な業務の場合。 (2) 法人が専門的に行う業務ではないため、専門に行う業者のほうがより効率的に、かつ質の高いものを提供できると判断できる場合。 (3) 業務内容は簡易であるが、行う人材を集めることが容易でない場合、その業務を行える人材を集めることに特化した業者がある場合。 また、備品購入等の発注については、市内の業者を優先して活用しています。
---

## 5 施設の利用状況（本来業務に係る施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など）

(1) ショートステイ延べ利用人数（空床含む）（実績値）

① 令和5年度実績値  人

② 令和6年度目標値  人

(2) ショートステイ稼働率（空床含む）（実績値）

① 令和5年度実績値  %

② 令和6年度目標値  %

(3) 収支実績

ア 本来業務（老人短期入所施設）

介護保険収入	79,133,128
利用料収入	17,259,241
委託料収入	
補助金収入	2,399,003
寄付金収入	
雑収入	4,300
その他	2,010,597
収入計	100,806,269

令和5年度収入状況及び支出の状況（単位：円）

人件費	59,624,039
事業費	15,087,623
委託費	9,737,443
小額修繕費	1,062,805
その他	15,606,828
支出計	101,118,738

## 6 施設の利用者満足度の把握

### (1) 利用者満足度の把握状況

調査方法：アンケート形式  
内容：主に接遇マナー、食事、入浴、排せつ、家での困りごと  
実施回数：退所時に毎回書面で交付し、次回ご利用時又は郵送にて回収。

### (2) 利用者満足度把握の結果

年間配布数 1422 回収 365 回収率約26%  
職員対応 良い：普通 9：1 1件のみ人によって違うとの項目あり  
ケアサービス 良い：普通：分からない 8：1：1 「悪い」という意見は無かった  
介護タクシー 良い：普通 9：1  
相談・改善依頼 20件 要望として利用時の機能訓練の強化、相談は、自宅でのケア方法などが多くなっています。

### (3) 意見等への主な対応状況

ケアサービスですぐに改善や返答ができる項目はすぐにご利用者へフィードバックしている。  
設備(トイレにウォッシュレット設置希望)等に関しては、構造や費用の問題もありすぐに改善していくのは難しい状況でもあるが、予算等を含め検討をしている。

## 7 その他特記事項

### (1)

### (2)

## 8 評価(指定管理者自己評価)

新型コロナが5月に5類型となりました。利用前後及び利用中に新型コロナに罹患されたご利用者の発生はありましたが、集団感染については防ぐことができました。短期入所生活介護の特養転床等の入居施策が進んでいますが、短期入所は住み慣れた在宅生活を継続する上で、重要なサービスだと考えており、新規申し込み件数の推移なども考慮し、さらなる在宅ケアの質の向上が求められていると再認識しました。収支については、利用キャンセルに対する即時対応など、人員配置の影響もあり苦慮しました。また併設の特別養護老人ホームでの空床が少なかったため介護保険収入の伸びはありませんでした。人件費については、下がっていますが退職に対し、すぐに人員が見つからないことが一因です。

重点項目として 個別ケアの推進、重度化・看取り介護への体制強化、不適切ケアの根絶に取組みながら、業務の標準化、備品管理の徹底、支出項目の削減を図り収支バランスの改善に努めてきております。障害を理由とする差別の解消に向けては、引き続き総合支援学校の就労体験やチャレンジ就労、就労支援事業所からの実習を受け入れることで職員の理解を深めていきたいと思っております。