

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 京都市久世特別養護老人ホーム

1 施設の管理運営

<p>【開所時間】 365日24時間 【利用定員】 特別養護老人ホーム定員50名 ショートステイ定員4名 【施設運営】 ○ 地域包括ケアシステムを構築するための基幹施設として、在宅高齢者に対して特養と同等のサービスを提供する「在宅特養」を取り組み、5年目に入りました。 特養から在宅復帰を検討する会議を毎月1名づつ実施し、在宅復帰の可能性を検討した結果、特養入所者1名が在宅復帰されました。在宅復帰後のサービスは、定期巡回型訪問介護・看護、短時間デイ週2回、配食サービス週7回（朝昼晩）を利用、担当ケアマネジャーは入所前の方が再度担当され。この会議を経て、施設サービスと在宅サービスが密接にやり取りするようになり、各サービスのご利用者に対する支援の目標が明確になり施設と在宅を一体的に考える事が出来るようになりつつあります。 今までより一層、地域包括ケア実現に近づく事が出来たと考えています。 ○ 特別養護老人ホームとしてISO9001認証取得（品質マネジメントシステムに関する国際規格認証）を、令和5年度も更新審査を受けるとともに、久世ホーム全事業においてISO9001を取得しております。 ○ 新型コロナウイルスの感染拡大を防止すべく、ビジネスチャットを活用し、会議やミーティングをwebやチャット上で行い、密になる状況を防ぐようし、組織内の利用者情報の共有を滞りなく行えるようにしております。 【建物管理】 ○ 施設での事業開始から25年が経ち、今年度は消防放送設備、高圧ケーブルの工事を行いました。ビルメンテナンス専門業者に依頼し、建物の定期点検を実施するとともに、施設の経年劣化に伴う修繕にも力を入れ、美観を損なわないよう維持管理に努めています。 ○ 緊急時や非常災害時に、施設管理者や役職員に連絡、招集が取れる体制を整えています。また防犯対策として警察への非常通報装置や防犯カメラを設置してしており、不審者や暴漢への対策を行っています。 【地域交流】 ○ 敷地の南側をドッグランとして整備し、地域交流スペースとして無償開放しています。また月一回イベントを行い地域の同士の交流が持てるように取り組んでいます。</p>

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） 【サービス向上の為の主な取り組み】 ○ 国際規格ISO9001を継続する為、令和5年1月に更新審査を受け、再度認証取得をいたしました。 ○ 特養入所に関して、入所候補の利用者に対し『在宅特養』のサービス提案を行い、定期巡回随時対応型訪問介護や在宅入所相互利用等で在宅生活を継続できるように支援を行いました。特養入所しか選択肢がないと思っていた方々に、在宅生活が継続できることとなり、在宅生活の限界点を高めることができたのではないかと考えています。 ○ 前年度より特別養護老人ホームの在宅復帰施設としての機能の強化を図るため、在宅復帰支援会議を設置し、ご利用者の在宅復帰の可能性を検討いたしました。 在宅復帰会議は、総合施設の強みを生かして部署の垣根を超え、久世ホーム全職員で利用者ケアを考えることを主眼とし、居宅のケアマネジャーや訪問介護などの在宅サービスの職員が、特養の利用者が在宅に復帰するにはどのようなケアプランを立てればよいかを検討します。 今年度は1名の利用者が実際に特養を退所され、在宅での生活を再開することができ、他の利用者においても月に一度の外泊を継続したり、特養に留まらない支援を行うことができました。</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） ○ 企画提案業務 京都市配食サービス事業の委託運営</p>
<p>自主事業の実施状況は、以下の通り。 ・自動販売機の設置</p>

3 サービス提供状況

<p>【職員体制】 施設長1名 副施設長1名 【施設コーディネート課】 事務員2名、生活相談員1名、産業医1名、用務員2名 【長期介護サービス課】 介護職23名、看護職3名、機能訓練指導員1名、嘱託医1名、管理栄養士1名、介護支援専門員1名 ※調理部門は業務委託 【配食】</p>
<p>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） 厨房業務、敷地内剪定業務</p>

4 市内中小企業への発注に対する考え方

地域の中の施設であるという考えのもと、地域との結びつきを強め、互いに協力できる体制をつくるため、地域の中小企業や個人商店が当施設との取引の中で永続的に発展できるようにしていきたいと考えている。

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)特別養護老人ホーム・ショートステイ合算稼働率(実績値)

①令和5年度実績値	99.5	%
②令和6年度目標値	99.9	%

(2)特別養護老人ホーム・ショートステイの合算年間延べ利用者数(実績値)

①令和5年度実績値	19,652	件(うち、ショート分 3,577件)
②令和6年度目標値	19,710	件(うち、ショート分 2,956件)

(3)収支実績

ア 本来業務(特別養護老人ホーム)

介護保険収入	201,765,536
利用料収入	47,751,894
委託料収入	
補助金収入	6,509,493
寄付金収入	
雑収入	57,206
その他	
収入計	256,084,129

令和5年度収入状況及び支出の状況(単位:円)

人件費	192,822,439
事業費	88,978,539
委託費	24,216,007
小額修繕費	8,172,333
その他	34,538,899
支出計	348,728,217

イ 企画提案業務3(京都市配食サービス事業の委託)

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	
利用料収入	14,375,950
委託料収入	12,000,714
補助金収入	1,580,960
雑収入	26,585,980
その他	5
収入計	54,543,609

人件費	15,276,228
事業費	41,466,129
委託費	1,839,651
その他	1,000,909
支出計	59,582,917

カ 令和5年度自主事業(自動販売機)に関する収支状況(単位:円)

収入	0
支出	6,126
収支状況	(6,126)

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

- ご本人、ご家族を交えたサービス担当者会議の実施（毎月）
- 満足度調査の実施（利用者、家族）
- 利用者嗜好調査の実施（利用者）
- ご意見箱の設置

(2) 利用者満足度把握の結果

- 職員はいつも笑顔で対応していますか、100%の方が満足
- 職員の言葉使いは丁寧ですか、100%の方が満足
- 職員の服装・身だしなみは清潔感がありますか、100%の方が満足
- 馴れ馴れしいと感じたことはないですか、95%の方が満足
- 意見は言いやすいですか、90%の方が満足
- ご利用者の身だしなみは清潔に保たれていますか、95%の方が満足
- 服装は入居者の方の希望や個性に配慮されていますか、89%の方が満足
- 理美容は入居者の方の希望や個性には配慮されていますか、78%の方が満足
- 館内は清潔に保たれていますか、100%の方が満足
- 匂いが気になることはありませんか、95%の方が満足
- サービス計画書内容についての説明を受けていますか、79%の方が満足
- 希望をサービス計画書の内容に盛り込んでありますか、74%の方が満足
- サービス計画書はわかりやすいものになっていますか、69%の方が満足
- 施設での催しや行事は楽しめるものになっておりますか、52%の方が満足
- 入所時の契約書の説明はわかりやすかったですか、90%の方が満足
- 感染症対策やコロナ禍に配慮した対応がされていますか、95%の方が満足
- 利用料金の満足度、95%の方が満足
- サービスを利用した全般的な満足度、95%の方が満足

(3) 意見等への主な対応状況

満足度調査、嗜好調査、サービス担当者会議や在宅復帰会議により、把握できたご意見、ご要望を職員で検討し、改善策、改善期間を調査結果として施設内に掲示。
「久世ホーム白書」として、パンフレットを作成し、利用者、事業所に配布している。

7 その他特記事項

(1)

- 学生・実習生、インターンシップの受入れ
昨年度に引き続き、社会福祉士の現場実習や保健師・管理栄養士の現場実習を行いました。
- インターンシップについては、1日体験として、福祉専攻の学生、専門外の勉強をしている学生問わず、積極的に受け入れを行っております。実際の現場を見てもらえることで、介護の仕事に対するイメージを良い意味で変えていただくことが出来ております。また受け入れる環境として、職員の学びにも繋がっています。

(2)

配食サービス「くぜごはん」の昼食の価格を390円で提供。より利用して頂きやすい様、物価高騰もありますが同じ金額で提供することで利用者負担が軽減できるようにしてきました。夕食の配食では、翌朝の朝食用としてパンとジュースを付け、またあわせてデイサービスでの持ち帰り弁当を実施し、独居や高齢者世帯のご利用者の食事の確保を行っています。非常に好評で、口コミでの紹介も多く、昼食、夕食共にそれぞれ100件を超え、年間7万6千食を超える配達を達成しました（年間配食数76,064食）。
現状の厨房のハード面では、これ以上の食数提供が難しく、希望される利用者に待機して頂いている状況です。そのため、食の安全や食事メニュー等の質の向上のみならず、配達員の配達サービスの向上に努めていきます。

8 評価（指定管理者自己評価）

デイサービス5事業で（通所介護50名定員・認知症型12名定員・短時間型13名定員・短期集中運動型13名定員・ナイトサービス定員25名）合計定員は113名にも及んでいるが、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を徹底的に行った上で、コロナ禍の中でも公の施設として一人でも多くの方にサービス提供できるよう、受け入れ調整を実施しました。ご利用者の感染者がでて、事業休止をする事態が発生しましたが、クラスターにはならず、感染症対策が効果を発揮できた思っております。利用者サービスの向上、施設の安全性の確保を行うことにより、事業運営の安定化を図ることができたと考えております。

○ 久世ホームでは、久世地域での地域包括ケアシステムを構築するため、「在宅特養」という造語をつくり取り組んでいます。これは、これまで分けられていた施設・在宅サービスを有機的に組み合わせることで、ワンストップでサービスを展開し、施設や病院でしか生活できないと判断されていた方も、住み慣れた家（在宅）での生活に、“特別養護老人ホームと同様のサービス”という『安心』を加え、在宅生活を維持・継続できるサービスを提供できたと考えております。

○ 特別養護老人ホームとしてISO9001認証取得（品質マネジメントシステムに関する国際規格認証）の更新審査を受け、久世ホームで実施しているすべての事業においてISO9001の認証を取得しております。これにより、サービス提供を行うための業務プロセスの維持、改善を図ると共に指定管理施設としての信頼性、信用の向上をつなげたと考えております。

○ 毎月1回の研修会を行っていましたが、新型コロナウイルス感染症の感染対策を講じながら研修を行いました。サービスの向上のための研修や倫理、接遇、マナーの向上、障害者差別解消法に基づく不当な差別的取扱いの禁止及び合理的配慮の提供についての研修を実施いたしました。障害のある方々が、ない方々と同じように権利を使えるようにするためにはどのような合理的配慮が必要かを考え、差別的な行為とならないかどうかについて文書開催ではありますが、職員に注意喚起や理解を求めました。また実際に対応がうまくいかなかった職員については、その都度個別に話し合いを行っています。

○ 高齢者が情報を得やすくするために、久世ホームで実施している事業や取り組んでいるサービスを法人ホームページでやInstagramなどのSNSでの情報発信を行うとともに、広報誌等の紙媒体での情報提供を行い、より幅広く情報発信に努めました。

尚、収支については、一人でも多くの方にご利用いただいた結果、安定した収入に繋がっております。本体施設の特養に支出案分の割合が多く乗る関係がありますので、施設全体として収支状況を見ていただけたらと思います。

今後、更に進んでいく高齢化に向け、指定管理者、地域福祉の拠点施設として地域包括ケア実現に向け努力して参ります。