

## 令和4年度指定管理業務に関する事業報告書（特養）

施設名 京都市本能特別養護老人ホーム

### 1 施設の管理運営

24時間365日の運営を行っている。夜間は夜勤を行っている介護職員を基準以上に配置し、緊急事態にあっては、施設長又はそれに準ずる職員への連絡・報告・相談体制を365日24時間とっている。また、建物管理については、専門の業者に依頼し、定期点検の実施を含め、維持管理に努めている。加えて、防災マニュアルや感染症及び自然災害に対するBCPの作成、防災訓練の実施により、非常災害時の対応を計画的に行っている。消防への通報装置、警察通報装置も設置しており、非常事態にも即応できる環境がある。

【定員】90名

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

### 2 事業実施内容

6つの運営方針に基づき年度ごとに事業計画を作成している。

【方針①：尊厳の保証】

- 尊厳を護るために言葉遣いを徹底するために、各部署の事業計画にも掲げ、毎月の部署会議において計画の進捗管理を行っている。加えて、新規採用時にも必ず説明と指導を行うことで、馴れ馴れしい言葉遣いの撲滅、不適切ケアの早期発見、早期改善に努めている。
- 虐待や不適切ケアに関するチェックを定期的に行うことで、職員自身のケアを振り返る機会を持つようにしており、自己覚知を促進し、施設としての不適切ケアの撲滅を推進している。
- 職員全員が意識を高く持てるような取り組みに努めている。

【方針②：利用者本位】

- 入居者の立場に立ったケアの実践ができるよう様々な機会を通して、入居者の意思や想いを知る支援を大切にしている。
- 自己選択・自己決定ができるような言葉掛けや選択肢を提示した上で、自己選択していただけるような環境整備を行っている。
- 入居者ごとに担当職員を配置し、その方の思いや生活習慣がケアに反映できるようにしている。

【方針③：自立支援】

- 生活期リハビリテーションを取り入れており、車いすのままの食事や生活にならないように普通のイスへの座り替えや正しい姿勢をとっていただくために、業務標準化委員会で作成した正しい姿勢の啓発ポスターを掲示している。
- 自立を支援する介護技術をスタンダードな技術とし、職員ごとに違う方法での支援にならないよう、統一した介護を提供している。

【方針④：暮らしの継続】

- 入居時のリロケーションダメージを少しでも小さくするために、入居前アセスメントに力を入れ、ケアプランに活かしている。
- 特養に入居することでこれまでの暮らしが途切れることなく、その方が培ってきた生活の習慣やこだわりを継続できるケアを実践している。

【方針⑤：まちづくりへの貢献】

- 令和4年度には少しずつ地域行事も再開し始め、特養入居者の皆様にも、そのような行事などにも徐々に参加する機会が増えてきた。特に2023年になってからは、新しい生活様式のもと、行事など地域の動きも活発化している。令和5年度以降は、より機会も増えてくると予想できるため、少しずつ参加の機会を増やしていくたい。

【方針⑥：誇りの持てる職場・仕事】

- 介護の仕事の専門性を磨くため、定期的に研修や勉強会の機会を持っている。また、オンラインの環境を整え、外部のオンライン研修にも積極的に参加している。
- 介護プロフェッショナルキャリア段位制度を導入することにより、職員が自分の技術に自信が持て、根拠に裏付けされた介護実践ができるようにしている。

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

（参考）自主事業内容

### 3 サービス提供状況

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

#### 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、以下の考え方から従って業者選定をしている。

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る。

#### 5 施設の利用状況(施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など)

- (1) 延べ利用者数（実績値）

31,380 人

- (2) 稼働率（実績値）

95.5 %

- (3) 収支実績

ア 令和4年度収入状況（単位：円）

介護保険収入	353,697,520
利用料収入	115,598,323
委託料収入	108,350
補助金収入	11,496,438
寄付金収入	750,000
雑収入	462,664
その他	9,114,210
収入計	491,227,505

イ 令和4年度支出状況（単位：円）

人件費	311,986,057
事業費	74,943,777
委託費	34,953,725
小額修繕費	2,427,555
その他	64,901,167
支出計	489,212,281

#### 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

毎年入居者・家族へのアンケート調査を継続して実施している  
その他の日常的な取組みとしては、毎月、入居者の担当職員から家族への電話による近況報告を実施している。また、面会時やケアプランの説明・配布時での聞き取り等を行っている。

- (2) 利用者満足度把握の結果

結果については、適宜、入居者・利用者へ返答すると共に、個別ケアやケアプラン等へ活かしている。

また、アンケート結果については、施設ホームページに掲載している。

- (3) 意見等への主な対応状況

申し出があった場合は、当該職員や入居者及び家族から聞き取りを行うなど、迅速に実態調査を実施し、一両日中に回答している。その内容や経過については、調査結果を代表者会議や各部署会議、リスクマネジメント委員会など様々な場面で議題に挙げ、多くの職員が共有できるようにしている。

これらご入居者・ご家族のご意見を踏まえ、サービスの質の向上に向けて、法人・施設内研修の充実、法定基準以上の人員配置、居住環境の改善などに取り組んでいる。

## 7 その他特記事項

(1)

新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、施設内外問わず、行事の中止や規模縮小などが行われてきたが、令和4年度からは少しずつ制限のない行事なども復活している。このような中、施設も地域の行事に参加するようになってきている。感染対策については、引き続き意識を高く持ちながら、コロナを正しく恐れ、共存していく機運になっている。令和5年度においては、地域の一員としての関わりにより拍車がかけられるようになると確信している。

(2)

## 8 評価（指定管理者自己評価）

- (1) いかなる障害があろうとも尊厳のある暮らしを支援するために、徹底した倫理教育・研修を行うと共に、職員自身が自身のケアや対応を見直す機会が定期的に持てるような仕組み構築し、どの職員も、誰に対しても丁寧な言葉遣いと対応ができるようにすることで、指定管理施設に相応しい運営管理ができていると評価する。
- (2) 指定管理施設として、社会資源の有効活用を更に推進するため、新規入居者の速やかな入居支援や特養入院者が出た場合のショートステイ利用の促進を図っている。
- (3) 近隣住民や地域社会との関係性を重視し、日頃から顔の見える関係性の構築と維持に努めてきた。新型コロナウイルス感染症の影響は多分にあったものの、その程度のことで関係性が希薄になるようなものではなく、深い絆で地域住民の方とつながっていることが改めて実感できたことは、けがの功名である。  
現在も変わらず声をかけてくださり、施設の入居者ことを地域の皆様が気にかけてくださっていたことに感謝するとともに、これまで取り組んできた、地域に根差した施設運営がしっかりと行き届いていたと評価できると考えている。コロナ感染症の感染力や感染症そのものの力は弱まったわけではないものの、2類から5類になることを一つの契機として、地域のまちづくりへの貢献が再びできるように取り組んでいきたい。

## 令和4年度指定管理業務に関する事業報告書（短期）

施設名 京都市本能短期入所施設

### 1 施設の管理運営

24時間365日の運営を行っている。夜間は夜勤を行っている介護職員を基準以上に配置し、緊急事態にあっては、施設長又はそれに準ずる職員への連絡・報告・相談体制を365日24時間とっている。また、建物管理については、専門の業者に依頼し、定期点検の実施を含め、維持管理に努めている。加えて、防災マニュアルや感染症及び自然災害に対するBCPの作成、防災訓練の実施により、非常災害時の対応を計画的に行っている。消防への通報装置、警察通報装置も設置しており、非常事態にも即応できる環境がある。

【定員】10名

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

### 2 事業実施内容

6つの運営方針に基づき年度ごとに事業計画を作成している。

【方針①：尊厳の保証】

- 尊厳を護るために言葉遣いを徹底するために、各部署の事業計画にも掲げ、毎月の部署会議において計画の進捗管理を行っている。加えて、新規採用時にも必ず説明と指導を行うことで、馴れ馴れしい言葉遣いの撲滅、不適切ケアの早期発見、早期改善に努めている。
- 虐待や不適切ケアに関するチェックを定期的に行うこと、職員自身のケアを振り返る機会を持つようにしており、自己覚知を促進し、施設としての不適切ケアの撲滅を推進している。
- 職員全員が意識を高く持てるような取り組みに努めている。

【方針②：利用者本位】

- 入居者の立場に立ったケアの実践ができるように様々な機会を通して、入居者の意思や想いを知る支援を大切にしている。
- 自己選択・自己決定ができるような言葉掛けや選択肢を提示した上で、自己選択していただけるような環境整備を行っている。
- 入居者ごとに担当職員を配置し、その方の思いや生活習慣がケアに反映できるようにしている。

【方針③：自立支援】

- 生活期リハビリテーションを取り入れており、車いすのままの食事や生活にならないように普通のイスへの座り替えや正しい姿勢をとっていただくために、業務標準化委員会で作成した正しい姿勢の啓発ポスターを掲示している。
- 自立を支援する介護技術をスタンダードな技術とし、職員ごとに違う方法での支援にならないよう、統一した介護を提供している。

【方針④：暮らしの継続】

- 入居時のリロケーションダメージを少しでも小さくするために、入居前アセスメントに力を入れ、ケアプランに活かしている。
- 特養に入居することでこれまでの暮らしが途切れることなく、その方が培ってきた生活の習慣やこだわりを継続できるケアを実践している。

【方針⑤：まちづくりへの貢献】

- 令和4年度には少しずつ地域行事も再開し始め、特養入居者の皆様にも、そのような行事などにも徐々に参加する機会が増えてきた。特に2023年になってからは、新しい生活様式のもと、行事など地域の動きも活発化している。令和5年度以降は、より機会も増えてくると予想できるため、少しずつ参加の機会を増やしていきたい。

【方針⑥：誇りの持てる職場・仕事】

- 介護の仕事の専門性を磨くため、定期的に研修や勉強会の機会を持っている。また、オンラインの環境を整え、外部のオンライン研修にも積極的に参加している。
- 介護プロフェッショナルキャリア段位制度を導入することにより、職員が自分の技術に自信が持て、根拠に裏付けされた介護実践ができるようにしている。

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

（参考）自主事業内容

### 3 サービス提供状況

【職員体制】

施設長 1名、総務・介護部長 1名、介護主任 1名、医師 3名、生活相談員 1名  
介護職員 8名、看護師 8名（特養と一体）、管理栄養士 1名、事務員 2名（特養と一体）

（参考）今後実施予定の指定管理者提案内容

#### 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、以下の考え方から従って業者選定をしている。

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る。

#### 5 施設の利用状況(施設の稼働率、利用者数、事業参加者数など)

- (1) 延べ利用者数（実績値）

3749 人

- (2) 稼働率（実績値）

102.7 %

- (3) 収支実績

ア 令和4年度収入状況（単位：円）

介護保険収入	44,702,229
利用料収入	13,419,175
委託料収入	
補助金収入	649,412
寄付金収入	116,380
雑収入	
その他	506,545
収入計	59,393,741

イ 令和4年度支出状況（単位：円）

人件費	37,665,978
事業費	8,451,859
委託費	3,753,487
小額修繕費	173,008
その他	8,318,780
支出計	58,363,112

#### 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

毎年入居者・家族へのアンケート調査を継続して実施している

その他の日常的な取組みとしては、入退居の送迎を介護職員が行うことにより、書面だけではなく、口頭での利用時のご様子報告を大切にしている。その際にご自宅での困りごとや介護に関する悩みなど、様々なことを相談していただけるように顔の見える関係づくりを大切にしている。

- (2) 利用者満足度把握の結果

結果については、適宜、入居者・利用者へ返答すると共に、個別ケアやケアプラン等へ活かしている。

また、アンケート結果については、施設ホームページに掲載している。

- (3) 意見等への主な対応状況

申し出があった場合は、当該職員や入居者及び家族から聞き取りを行うなど、実態調査を実施し、一両日中に回答している。その内容や経過については、調査結果を代表者会議や各部署の会議で報告し、様々な職員が共有できるようにしている。

これらご利用者・ご家族のご意見を踏まえ、サービスの質の向上に向けて、法人・施設内研修の充実、法定基準以上の人員配置、居住環境の改善などに取り組んでいる。

## 7 その他特記事項

(1)

新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、施設内外問わず、行事の中止や規模縮小などが行われてきたが、令和4年度からは少しずつ制限のない行事なども復活している。このような中、施設も地域の行事に参加するようになってきている。感染対策については、引き続き意識を高く持ちながら、コロナを正しく恐れ、共存していく機運になっている。令和5年度においては、地域の一員としての関わりにより拍車がかけられるようになると確信している。

(2)

## 8 評価（指定管理者自己評価）

- (1) いかなる障害があろうとも尊厳のある暮らしを支援するために、徹底した倫理教育・研修を行うと共に、職員自身が自身のケアや対応を見直す機会が定期的に持てるような仕組み構築し、どの職員も、誰に対しても丁寧な言葉遣いと対応ができるようになりますこと、指定管理施設に相応しい運営管理ができていると評価する。
- (2) 指定管理施設として、社会資源の有効活用を更に推進するため、新規入居者の速やかな入居支援や特養入院者が出了した場合のショートステイ利用の促進を図っている。
- (3) 近隣住民や地域社会との関係性を重視し、日頃から顔の見える関係性の構築と維持に努めてきた。新型コロナウイルス感染症の影響は多分にあったものの、その程度のことで関係性が希薄になるようなものではなく、深い絆で地域住民の方とつながっていることが改めて実感できたことは、けがの功名である。  
現在も変わらず声をかけてくださり、施設の入居者などを地域の皆様が気にかけてくださっていたことに感謝するとともに、これまで取り組んできた、地域に根差した施設運営がしっかりと行き届いていたと評価できると考えている。コロナ感染症の感染力や感染症そのものの力は弱まったわけではないものの、2類から5類になることを一つの契機として、地域のまちづくりへの貢献が再びできるように取り組んでいきたい。