

令和3年度 保健福祉センター内 障害者福祉センター  
指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：令和2年度

1. 総則

指定管理者	株式会社オールケアライフ
事業期間	平成 31年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月 31日
管理体制	<p>【生活介護】 管理者&lt;&lt;常勤1名&gt;&gt; サービス管理責任者&lt;&lt;常勤1名&gt;&gt; 看護師&lt;&lt;常勤2名・非常勤2名&gt;&gt; 生活支援員&lt;&lt;常勤10名・非常勤10名&gt;&gt; 嘱託医&lt;&lt;非常勤1名&gt;&gt; 理学療法士&lt;&lt;非常勤2名&gt;&gt; 作業療法士&lt;&lt;非常勤1名&gt;&gt; 言語聴覚士&lt;&lt;非常勤1名&gt;&gt; 送迎ドライバー&lt;&lt;放課後等デイサービス兼務 常勤1名・非常勤5名&gt;&gt; 事務員&lt;&lt;放課後等デイサービス兼務 常勤2名&gt;&gt;</p> <p>【放課後等デイサービス】 *すてっぷ1組(重症心身障がい児以外対象) 児童発達支援管理責任者&lt;&lt;常勤1名&gt;&gt; 児童指導員&lt;&lt;常勤2名 非常勤1名&gt;&gt; 保育士&lt;&lt;非常勤1名&gt;&gt; その他の従業者&lt;&lt;常勤1名&gt;&gt; 機能訓練担当職員&lt;&lt;非常勤1名&gt;&gt; 嘱託医&lt;&lt;非常勤1名&gt;&gt;</p> <p>*すてっぷ2組(重症心身障がい児対象) 管理者兼児童発達支援管理責任者&lt;&lt;常勤1名&gt;&gt; 保育士&lt;&lt;常勤1名&gt;&gt; 看護師&lt;&lt;常勤1名 非常勤1名&gt;&gt; 機能訓練担当職員&lt;&lt;非常勤3名&gt;&gt; 嘱託医&lt;&lt;非常勤1名&gt;&gt; &lt;&lt;令和3年3月31日現在&gt;&gt;※法定雇用率達成している</p>
職員の勤務状況	<p>【生活介護】常勤換算1:1.7配置(前年度実績比23人の為常勤換算13.6人配置)</p> <p>【放課後等デイサービス】児童福祉法に則り、主に重症心身障がい児対象、主に重症心身障がい児以外対象としての配置</p>

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運営業務	開館日・時間	<p>【生活介護】 午前8時30分から午後5時30分まで開館 休館日は①土曜日及び日曜日②1月1日から1月3日</p> <p>【放課後等デイサービス】 午前9時から午後7時まで開館 休館日は①土曜日及び日曜日②1月1日から1月3日</p> <p>【ミーティングルーム等】 午前9時から午後9時まで 休館日は①土曜日②休日③12月29日から1月3日</p>	<p>協定書通りに実施し、行政やボランティア団体、一般の方からの依頼に対応した。</p> <p>貸館については、障がい当事者による日曜日の利用申し込みはなかった。</p>	開館時間を超過しての利用はなかった。
	受付・案内	<p>【ミーティングルーム等】 希望日時と部屋名を受付、当日開錠</p>	ミーティングルーム等、多数の利用あり。	多くの利用につながるよう、予約に対して、空いている時間帯や日程を明確に伝えることで利用の幅を広げた。
	料金設定	<p>障害者総合支援法第29条第1項に規定する特定費用として市長が別に定める額及び同法第29条第3項の厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額、児童福祉法第21条の5の3第1項に規定する通所特定費用として市長が別に定める額及び児童福祉法第21条の5の3第2項に規定する厚生労働大臣が定める基準により算定した額。</p>	<p>【生活介護】 食事提供に係る食材料費「297円/1食」及び利用者負担上限額に則り徴収</p> <p>【放課後等デイサービス】 生活介護と同様に、利用者負担上限額に則り徴収</p>	規定通りの徴収を行った。
	広報・宣伝	特になし	関係機関等の見学、体験等を受け入れる。	例年通り、近隣の小学生の見学者や、他市、大学等からの見学者を受け入れ、障がい福祉を知っていただく機会を設ける予定であったが、新型コロナ感染拡大のため見学者の受け入れが予定通り行えなかった。少数ではあったが、体験希望や関連機関の見学を受け入れた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	事務室、浴室、食堂及びデイルーム等の清掃 浴室の水質管理	毎朝及び全利用者様帰宅後16:00以降に清掃を行い、毎週木曜日には通常の清掃に加え、次亜塩素酸溶液にて床の清掃を実施している。 汚染時には、随時次亜塩素酸溶液にて清掃を行っている。  浴室に関しては、全利用者入浴終了後、浴室用洗剤で清掃を行い、一般浴室の浴槽、排水溝、窓ガラスは毎週金曜日のみ清掃を実施している。 機械浴室での医療的ケア利用者入浴時は、毎回浴槽清掃を実施している。  厨房の清掃は委託業者が実施している。 水質管理は設備会社が実施している。	通常の清掃と合わせて、毎朝床を次亜塩素酸溶液で拭き、浴室に関しては、職員は入口で外履きと内履きの区別を行い衛生管理を継続できた。  一般浴室浴槽内の水質に関しては、浴槽湯の破棄を規定日以外にも実施する等を行い、設備会社の簡易水質検査時の数値によっては、その都度塩素濃度引き上げなどの措置を継続した。
	修繕	設備の状況により、年次計画書の通り実施	浴室天井の修繕については、実施した。 食堂及びデイルーム内テーブルの修繕については実施した。	テーブルは安全に使用できている。 食堂及びデイルームの床に関して、塗装の剥がれや傷が多数あり、利用者の転倒を誘発することがあるが、ビニールテープでの補修等に留まっている。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	生活介護 利用定員20名 放課後等デイサービス (重症心身障がい児対象) 利用定員 5名 放課後等デイサービス (重症心身障がい児以外対象) 利用定員 10名	生活介護 利用のべ人数 5,321人 放課後等デイサービス (重症心身障がい児対象) 利用のべ人数 1,441人 放課後等デイサービス (重症心身障がい児以外対象) 利用のべ人数 1,599人	生活介護の利用者数は昨年度より日平均2.5名の減。  放課後等デイサービスの利用者数は、昨年度より、重症心身障がい児対象クラスは日平均1.0名の減。 重症心身障がい児以外対象クラスは日平均2.3名の減。
	利用率	開所日数 生活介護 260日 (土日及び1/1~1/3を除く)  放課後等デイサービス 260日 (土日及び1/1~1/3を除く)	生活介護 平均利用可能定員 25人/日 平均利用者数 20.5人/日 放課後等デイサービス 平均利用可能定員 *重症心身障がい児 6.5人/日 *重症心身障がい児以外 10.0人/日 平均利用児数 *重症心身障がい児 5.6人/日 *重症心身障がい児以外 6.2名/日	生活介護においては、新型コロナウイルス感染拡大の影響により利用数が減少したが、感染症対策を行い、利用者のニーズへの対応や、不定期利用の促しを行い利用日数の増加に繋がった。  放課後等デイサービスにおいては、新型コロナウイルス感染症の影響により利用人数は全体的に減ったものの、感染症対策を行う中で普段と変わらず利用していただき満足をいただいている。また、新規ご利用児童が増えたり一人当たりの利用日数も増えた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
自主事業	夏祭り	地域との交流と開かれた施設運営を目的とした祭りの開催	新型コロナウイルス感染症の影響の為中止となる。 地域との交流は出来なかったが、規模を縮小し、「ミニ祭り」と題して利用者と射的・スマートボール・魚すくい・ポーリング・盆踊りを行った。	感染対策を実施したうえで開催を検討したが、入場者のコントロールが困難であり、3密を避けた開催が難しく例年通りの大規模な夏祭りの開催を中止した。 ミニ祭りとして規模を縮小して開催したため、コロナ禍の中でも、利用者には楽しみの提供が行えた。
	遠足・外泊企画	社会資源の活用目的	新型コロナウイルス感染症の影響の為中止となる。	感染対策を実施したうえで開催を検討したが、新型コロナ感染拡大や緊急事態宣言の影響により外出に制限があり中止した。
	お楽しみ会・クリスマス会	利用者交流目的	コミュニケーションを目的とした取り組みとして、ポーリング・バスケットボール・歌・演奏・ワニワニパニックなどのゲーム等を行った。	コロナ禍の中でも楽しみを感じられるようなお楽しみ会を開催できた。 クリスマス会では、例年通りの利用者家族の参加はできなかったが季節感と楽しみを提供できた。
	「ばど」「散歩」「映写会」「レクリエーション」等	自主的な事業の開催	季節を感じる事ができる活動や映写会を実施する。2週間に1度、ばどのチラシ折り、配達の作業を実施した。	日中のイベントは利用者の「全員参加」を目標に取り組んだ。医療的ケアの利用者も含め参加することができた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	資質向上研修を実施	外部研修に参加。 職員研修ではケース検討及び、介護技術研修を取り入れ、利用者理解・障がいの理解の資質向上を行った。 ドライバー向けの研修（座学・演習等）は毎月1回開催。JAF講師を招いての研修も実施。	外部研修に参加した職員から研修内容の全体周知を実施。ケース検討では、利用者理解・障がい理解を深めるとともに、スタッフ全員の情報共有の場となった。また、介護技術研修では基本の技術、知識の理解を深めた。 ドライバー研修では、送迎に関する問題や事故の共有、座学・演習、JAF講師による研修を行い、運転技術や運転態度の向上に繋がった。
	個人情報保護	個人情報保護研修を実施	1回/月 全体ミーティング内で実施	個人情報として捉えるべき内容の認識を職員で共有していけるよう、会議で検討と情報共有を行うことができた。
	情報公開	市条例等に依り情報の公開にあたる	1回/月 受領証の発行、創作活動等費会計報告	創作活動費の使用方法等も利用者のニーズに合うように行い、会計報告を行うことで集金拒否はない。
	緊急対応	防災・防犯・安全・感染対策	門真市健康増進課主催の建物内消防訓練に参加。安全対策として、ヒヤリ・事故を毎月集計・傾向を把握し会議で報告、共有するとともに事故の減少に努めた。研修により感染対策の実施に努めた。 新型コロナ感染拡大防止のため、通常の感染対策に加えて、職員への感染対策マニュアルの配布やコロナウイルスに関する研修の実施、定期的な消毒の実施等を行った。	建物内消防訓練に、利用者、利用児も一緒に参加し、健康増進課の職員の方々に協力をいただき、実際に建物外へ避難を実施した。今後は、避難時に必要な対応や介助を行いさらに改善をしていく。 感染対策に関しては、一介助一手洗いを徹底し、出勤時等には手洗い・うがい・消毒・検温の徹底をおこなった。また、一日3回決められた時間に設備内の各箇所の消毒を行い、職員や可能な利用者はマスク着用を実施、定期的な換気も行った。 一般の来訪者には手指消毒と検温実施を必ず依頼している。

事業達成度評価 コメント

年間を通して離職率が低く、職員の増員と定着により法定雇用率の達成ができた。  
新型コロナ感染拡大の影響により、利用数の減少や行事等の実施制限があったが、感染対策を行い、行事の方法を工夫することで対応し、利用者には満足いただけた。  
今後も引き続き感染対策の徹底を実施したうえで、見学者や体験希望の受け入れ、ホームページでの情報発信の活用を行い、顧客確保に努める。  
また、利用者に対して定期的なモニタリングを行い、ニーズの把握を行う。

事業達成度評価

**B**

凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目	回答結果・対応状況	分析
実施方法 回答者数	・貸館利用者⇒カウンター、各部屋に常時設置【回答数1人】 ・生活介護・放課後等デイサービス⇒配布【回答数24人】	
施設・設備の充実度	大変満足－17名【68.0%】 やや満足－3名【12.0%】 普通－2名【8.0%】 やや不満－1名【4.0%】 大変不満－0名【0%】 記載なし－2名【8.0%】	施設設備の老朽化による床の剥がれ、汚れ等の意見が上がる。浴室についてはお湯の循環の悪さを指摘されている。
施設の利用のしやすさ	大変満足－21名【84.0%】 やや満足－1名【4.0%】 普通－2名【8.0%】 やや不満－1名【4.0%】 大変不満－0名【0%】 記載なし－0名【0%】	部屋の消毒の徹底に努めた。利用者様のご希望に添えるように予約の際は待たせることなく、具体的に空いている時間をその場で伝えている。
職員の対応・態度	大変満足－19名【76.0%】 やや満足－3名【12.0%】 普通－3名【12.0%】 やや不満－0名【0%】 大変不満－0名【0%】 記載なし－0名【0%】	貸館の利用者様が来館の際は、窓口スタッフだけでなく、ホールスタッフも含めて挨拶の徹底と親切・丁寧な対応を心掛けている。
利用料金	アンケートに項目なし	
利用時間	大変満足－17名【68.0%】 やや満足－2名【8.0%】 普通－5名【20.0%】 やや不満－1名【4.0%】 大変不満－0名【0%】 記載なし－0名【0%】	デイサービスに関しては土曜日の開館要望やデイサービスの時間延長の要望が毎年上がっているが、保健福祉センター内である事を説明し、了承を得ている。
実施事業の充実度	大変満足－17名【68.0%】 やや満足－4名【16.0%】 普通－2名【8.0%】 やや不満－0名【0%】 大変不満－0名【0%】 記載なし－2名【8.0%】	利用者や利用者家族への挨拶、対話、笑顔を大切に、信頼関係を深め、個別支援計画の全体周知や、終礼朝礼での情報共有を行い、支援の統一に努めている。

2. 市民等からの意見・要望等	主な意見・要望等の内容	対応状況等
	サービス提供時間帯を延長してほしい	保健福祉センター内であることを説明し了承を得るとともに、利用者のニーズに応えられるようサービス提供時間帯内の、時間変更・延長等の急な対応に応えた。
	グループホームがあればよい	以前より利用児者の声として障がい福祉課へ報告するが、「実施は困難である」との回答を得ていたため、個々の利用児者への説明を行っている。
	散髪のサービスがあればよい	利用児者共に要望あるが、現時点では資格者もおらず対応が難しいことを説明している。
	コロナの影響で、保健福祉センター内の入口が一か所しか使えず不便	健康増進課との協議の上、決定した入口の使用に関して都度説明を行い了承を得ている。
	床の剥がれを綺麗にしてほしい	食堂・デイルーム等の床の塗装の剥がれや傷に関して、目立つ部分にはテープ等で修繕を行っているが、利用者の転倒を誘発するなどの原因となっている。

利用者満足度評価 コメント

施設の利用のしやすさについては、88%の方が大変満足とやや満足、職員の対応・態度については、88%の方が大変満足とやや満足、実施事業の充実度については、84%の方が大変満足とやや満足との回答をされているため、概ね良好な反応が得られていると判断。今後とも、分析・評価に努め、不満要因についてさらなる追求を深め施設利便性の向上を図っていく。なお、前年度まで土曜日開館やショートステイの希望があったが、今年はグループホームの希望があがっていた。

(3) 収支状況の分析・評価

収入の部

(単位：千円)

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料				0		
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入	生活介護	111,567	101,179	-10,388	介護職員処遇改善加算及び給食費含む
		放課後等デイサービス(重心以外)	29,697	53,188	-14,735	介護職員処遇改善加算及び給食費含む
		放課後等デイサービス(重心)	38,226			
	給食費			0		
雑入	雑収入	1,275	1,970	695	・給食費含む ・門真市指定管理施設の新型コロナウイルス感染拡大防止策支援金(50千円)含む ・大阪府新型コロナウイルス感染症緊急包括支援事業(障がい福祉サービス等分)補助金(793千円)含む	
収入合計		180,765	156,337	-24,428		

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	136,864	128,961	7,903	福利厚生費等及び賞与を含む
	福利厚生費	0	0	0	
	法定福利費	0	0	0	
	賃金等	0	0	0	
事務費	印刷費	1,536	491	1,045	広告宣伝費
	通信費	722	815	-93	
	保険料	2,013	1,269	744	備品購入費(消耗品費)を含む
	事務用品費	0	0	0	
	旅費交通費	2,108	1,515	593	
	賃借料	2,566	727	1,839	
管理費	業務委託費	12,213	6,764	5,449	外注費
	光熱水費	6,019	4,778	1,241	
	修繕費	1,144	1,565	-421	車両費
	燃料費	2,364	2,334	30	
物件費	備品購入費	1,922	1,881	41	消耗品費
事業費	事業費	2,224	3,523	-1,299	研修費・図書費・雑費・接待交際費・支払手数料・減価償却費・会議費
公租公課	租税公課	0	947	-947	
支出合計		171,695	155,570	16,125	

収支(実績ベース)

156,337 - 155,570 = 767

収支状況評価コメント

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、生活介護・放課後等デイサービス共に事業収入が減少したが、同影響により職員の雇用の減少や休職も増加し、例年より人件費が低くなった。