

令和4年度門真市保健福祉センター内門真市障がい者福祉センター  
指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：令和3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3名&gt;&gt; 生活支援員&lt;&lt;常勤11名・非常勤8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4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; 【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; *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&gt;&gt; 児童指導員&lt;&lt;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4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20.5人の為常勤換算12.1人配置) 【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 【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 【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。 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け付け、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 【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、地域住民の方の見学受け入れ対応や交流の場作りを行う予定であったが、新型コロナウイルス感染拡大のため予定通り行うことができなかった。 体験希望や、関連機関の見学に関しては受け入れができた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
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	毎日、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やアルコール等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に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。	浴室に関しては、通常の清掃と合わせて、毎朝床を次亜塩素酸溶液で拭き、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	リフトの充電器・スリングシートの購入を実施。	リフトの充電器・スリングシートを購入した事により、女性職員や非力な職員でも安全に移乗ができるようになった。腰の負担軽減・男性職員の負担軽減にもつながっている。

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 5,452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 2,047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 1,419人	生活介護の利用者数は昨年度より日平均0.8名の増。  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の増減はなし。 重症心身障がい児以外対象クラスは日平均2.2名の増。
	利用率	開所日数 生活介護 256日 (土日及び1/1～1/3を除く)  放課後等デイサービス 255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 21.3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 8.0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自粛されている利用者への定期訪問、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拡大の影響により開所日数は減ったものの、感染対策の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、新規利用児が増えたり不定期利用や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地域との交流は出来なかったが、規模を縮小しお祭りの雰囲気の中、千本引き・ポーリング・キラキラすくい・ワニワニパニック・はてなボックス・射的を利用者と楽しむ事ができた。生活介護利用者に関しては、家族へ様子を知らせてもらうことを目的とし、希望者には1人1人参加している様子を動画撮影したものをDVDにして配布した。	感染対策を実施したうえで通常の開催を検討したが、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。コロナ禍の中お祭りの雰囲気を感じられるように、職員が法被の衣装を着てゲームを行い、楽しみの提供ができた。
	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、紙風船大会・お菓子掴み取り・太鼓演奏を行い、クリスマス会ではハンドベルの演奏・ビンゴ大会を行った。	クリスマス会ではコロナ禍の為家族の参加はできなかったが、職員がクリスマス衣装を着て音楽を流すことで雰囲気を感じながらの楽しさを提供できた。 お楽しみ会では、太鼓等普段とは違う雰囲気を感じられる楽しさを提供できた。
	「地域情報誌 ぱど」「散歩」「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散歩を実施する。1か月に1度、地域情報誌ぱどのチラシ折り、配達の作業の実施。	「地域情報誌 ぱど」については全員参加のシステムを作り、全員参加の達成ができた。 「散歩」「レクリエーション」については、春には花見・秋には落ち葉を拾うなど季節を感じられる楽しさを提供できた。

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。 事業所内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・障がい理解等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・アズンシステム等外部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し、現場へ活用できた。ケース検討では、利用者・障がい理解を深めるとともに、職員全体の情報共有の場とすることができた。 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・アズンシステム等外部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。また、事故発生に対して運転手対象の個別実車研修を実施し、運転技術に加え安全運転に関する意識を向上させた。
	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	創作活動費の使途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	防犯については職員の全体研修の中で、不審者の侵入を想定し、さすまた・傘・椅子等を使用した防御方法を研修で実際に実施した。 感染対策については、一介助一手洗い・手指消毒や1時間半毎の施設内の各箇所での消毒を実施した。出勤時には体温の測定・うがい・手洗いを実施した。食事は対面を避けパーテーションを使用し密を避けられるように実施した。 安全対策として、ヒヤリ・事故を毎月集計したうえで傾向を把握し、会議で報告、共有するとともに事故の減少に努めた。	感染対策に関しては一介助一手洗い、出勤時にはうがい・手洗い・検温を徹底した。定期的に施設内の各所の消毒を実施し、職員全員と可能な利用者にはマスク着用を徹底した。一般来訪者には、手指消毒と検温実施を依頼している。防災訓練は利用者と一緒に、防犯訓練は職員間研修にて実施した。今後は避難時に必要な対応や方法を更に改善していく。

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。  
昨年に引き続き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利用数の低下がみられ、地域との交流が満足に実施できないという状況であった。また、送迎車の事故が7件あった。それらの点から、協定事項に定める水準を上回ることはできていないと判断した。  
新型コロナウイルス感染拡大の影響により、行事等の実施制限はあったが、感染対策を行い、行事の方法を工夫することで対応した。昨年よりも内容を深めたレクリエーションもあり、行事をきっかけとしコロナ禍においても利用者数は増加傾向となった。また、長期自肅者へ対して頻回に連絡をとり訪問を重ねることで、安心して利用再開いただくことができた。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、ホームページ等における情報発信の活用を行い、利用者確保に努める。  
また、利用者に対して定期的なモニタリングを行い、ニーズを把握し、利用者の信頼と満足へ繋げることができた。

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
1 利用者アンケート調査	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0人】 ・生活介護・放課後等デイサービス⇒配布【回答数44人】	
	施設・設備の充実度	大変満足－28名 【63.6%】 やや満足－10名 【22.8%】 普通－6名 【13.6%】 やや不満－0名 【0%】 大変不満－0名 【0%】 記載なし－0名 【0%】		施設設備の老朽化による床の剥がれ、汚れ等の意見が前年度より上がっている。浴室についてはお湯の循環の悪さ、湯温が不安定であること、ストレッチャーの不安定性等指摘あり。 トイレが少ないという意見もある。
	施設の利用のしやすさ	大変満足－33名 【75.0%】 やや満足－7名 【15.9%】 普通－4名 【9.1%】 やや不満－0名 【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。貸館利用者の希望に添えるよう予約の際は待たせることなく、具体的に空いてる時間をその場で伝えている。
	職員の対応・態度	大変満足－37名 【84.1%】 やや満足－3名 【6.8%】 普通－4名 【9.1%】 やや不満－0名 【0%】 大変不満－0名 【0%】 記載なし－0名 【0%】		生活介護・放課後等デイサービス利用者だけでなく、貸館利用者が来館の際も、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－31名 【70.5%】 やや満足－4名 【9.1%】 普通－7名 【15.8%】 やや不満－1名 【2.3%】 大変不満－1名 【2.3%】 記載なし－0名 【0%】		生活介護・放課後等デイサービスの土曜日の開館要望や生活介護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－28名 【63.6%】 やや満足－9名 【20.5%】 普通－6名 【13.6%】 やや不満－1名 【2.3%】 大変不満－0名 【0%】 記載なし－0名 【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。	
	ショートステイ・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。	
	トイレの数が少ない		トイレが故障し修理に時間を要した。車椅子の利用者が多い事もあり、トイレまでの移動に時間を要したり、混み合う事も多かった。	
	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。	
	洗面台（手洗い場）の数が少ない		構造上の理由から、早急に洗面台を増加をすることは難しいということを説明している。	

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90%の方が大変満足とやや満足、職員の対応・態度については90%の方が大変満足とやや満足、実施事業の充実度は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、例年同様にショートステイや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

(単位：千円)

収入の部

		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	103,018	-8,549	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	60,394	-7,529	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	800	-475	・給食費含む ・「障がい福祉サービス事業所・施設における感染防止対策支援事業」補助金(21千円)含む	
収入合計		180,765	164,212	-16,553		

(単位：千円)

支出の部

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	139,601	131,392	8,209	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	59	1,477	広告宣伝費
	通信費	722	984	-262	
	保険料	2,013	1,174	839	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	2,390	-282	
	賃借料	2,566	815	1,751	
管理費	業務委託費	12,213	6,797	5,416	外注費
	光熱水費	6,019	4,670	1,349	
	修繕費	1,144	769	375	車両費
	燃料費	2,364	2,613	-249	
物件費	備品購入費	1,922	1,514	408	消耗品費
事業費	事業費	2,224	10,358	-8,134	研修費・接待交際費・支払手数料・減価償却費・図書費・会議費・本部事務手数料・雑費
公租公課	租税公課	0	142	-142	
支出合計		174,432	163,677	10,755	

収支(実績ベース)

164,212 - 163,677 = 535

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計画通りの延べ利用者数とはならなかったが、定期自宅訪問や不定期利用の促し等といった取り組みの結果、前年度に比べると事業収入は増大した。前年度と違い、人件費や感染対策にかかる経費の増加や本部事務手数料が加わったことから支出合計が大きくなり、実績全体としての収入額は減少した。