

令和5年度 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4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; 看護職員&lt;&lt;常勤2名・非常勤2名&gt;&gt; 生活支援員&lt;&lt;常勤11名・非常勤7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(児童と兼務)&lt;&lt;常勤1名・非常勤2名&gt;&gt; 事務員&lt;&lt;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; その他の従業者&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; 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3名&gt;&gt; 嘱託医&lt;&lt;非常勤1名&gt;&gt; &lt;&lt;令和5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21.3人の為常勤換算12.6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を受け、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「341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】 食事提供に係る食材料費(希望者のみ)「540円/1食」 入浴提供に係る入浴料金(希望者のみ)「300円/1回」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。

【様式第1号】  
(指定管理者記入様式)

	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	空調工事の実施	厨房・ミーティングルーム・録音室・情報製作コーナーの空調工事を依頼、終了した。

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 5,692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 1,282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 1,852人	生活介護の利用者数は昨年度より日平均1.5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0.5名の減。重症心身障がい児以外対象クラスは日平均0.6名の減。
	利用率	開所日数 生活介護 250日 (土日及び1/1～1/3を除く) 放課後等デイサービス 251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 22.8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 6.25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 5.1人/日 *重症心身障がい児以外 7.4人/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。新規利用者4名を受け入れることができた。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、再開後は感染対策の中で普段と変わらず利用していただけている。また、新規利用児が増えたり不定期利用の受け入れができた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
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、モグラたたき、顔パズル、ダルマ落とし、魚釣り、〇×クイズ、間違い探し、盆踊りを利用者と楽しむ事ができた。生活介護と放課後等デイサービス合同で盆踊りも行った。	感染対策を実施したうえでの通常開催を検討したが、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。職員、利用者のみでの参加となったが、いろんなゲームを楽しみ、盆踊りで季節感も味わえた。
	遠足・外出企画	社会資源の活用目的	コロナの感染対策を十分に行った上で外出企画を実施。鶴見緑地公園へ少人数のグループごとに分かれ車で移動。公園内の散策を行う。また、祝日にドライブ企画を実施し、児童と万博記念公園の周りをドライブしたり、枚方市の山田池公園に遊びに行った。	久しぶりの外出にととても喜んでいただけた。感染対策を実施したうえでの開催。屋外への外出であり、少人数での実施とする。利用者共に満足していただけた。
	お楽しみ会・クリスマス会	利用者交流目的	クリスマス会ではチームに分かれ演奏・ダンスを実施。時間制限、人数制限を行い、ご家族にも見に来ていただく。お楽しみ会では、各部屋に手作りでミニゲームや迷路を設置し、グループに分かれてゲームに参加していただいた。ご家族は不参加で開催したが、後に行事の様子を撮った写真を各ご家庭に配布した。	クリスマス会では感染対策を徹底し実施。一部家族も参加される。スタッフ、利用者がクリスマス衣装を着て演奏、踊りを行い、とても盛り上がる。全体での楽しみを提供できた。お楽しみ会では、感染対策を徹底し実施。探検遊びやミニゲームを行い、児童に楽しんでいただけた。
	「地域情報誌 ばど」「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、地域情報誌ばどのチラシ折り、配達の作業の実施。日中のレクでは散歩、各種ゲーム、踊り、カラオケを実施。	「地域情報誌 ばど」については全員参加のシステムにより、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、近くの公園などで季節を感じながら散歩。ゲーム、踊り、カラオケは職員、利用者一体で楽しむ事ができた。

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	<p>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。社内研修にて、危険予測トレーニングを行う。</p> <p>移乗サポート機 [Hug] の購入→使用方法について研修を実施 洗身台の購入→使用方法について研修実施</p>	<p>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、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安全運転研修を実施し、運転技術に加え安全運転に関する意識を向上させた。</p> <p>移乗サポート機の購入・研修により、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。また、2人移乗で行う所を1人で行えるようになった。腰の負担軽減・男性職員の負担軽減にもつながっている。洗身台の購入・研修により利用者様がより安全に洗身介助を受ける事が出来るようになった。またスタッフの身体の負担軽減にもなった。</p>
	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	市条例等に従い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 (生活介護：1回/月、放課後等デイサービス：1回/年)	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	<p>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、事例を検討し演習を行った。 感染対策については、一介助二手洗い・手指消毒や1時間半毎の施設内の各箇所の消毒を実施した。出勤時には体温の測定・うがい・手洗いを実施した。食事時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。必要に応じてフェースシールド・ガウン着用。 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。</p>	<p>感染対策に関しては一介助二手洗い・消毒、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た。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。</p>

事業達成度評価 コメント

新型コロナウイルス感染拡大の影響により5月にクラスターが発生し、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。送迎車における事故は、当事業所の過失によるものが3回あった。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。

行事等の実施制限はあったが、感染対策を十分に行い、行事の方法を工夫することで、昨年よりも内容を深めたレクリエーションを実施することができた。家族参加型のイベントや、家族交流会の実施ができ、家族から喜びの声を多数いただいている。特に、初の試みとなる生活介護と放課後等デイサービス合同の家族交流会には、多数の参加をいただき、来年以降も引き続き実施してほしいとのご要望をいただいている。下半期にはコロナ禍においても利用者数は増加傾向となり、また、長期自粛者に対しては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。新規利用者獲得もあり契約者数も増加となった。

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。

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・地域交流・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。

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53人】	
	施設・設備の充実度	大変満足－30名【56.6%】 やや満足－12名【22.6%】 普通－6名【11.3%】 やや不満－3名【5.7%】 大変不満－0名【0%】 記載なし－2名【3.8%】		施設設備の老朽化による床の剥がれ、汚れ等の意見が前々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。ストレッチャーは現在故障中。 一般浴のシャワー交換の要望あり。
	施設の利用のしやすさ	大変満足－35名【66.0%】 やや満足－10名【18.9%】 普通－7名【13.2%】 やや不満－1名【1.9%】 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－34名【64.2%】 やや満足－11名【20.7%】 普通－5名【9.4%】 やや不満－1名【1.9%】 大変不満－0名【0%】 記載なし－2名【3.8%】		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－33名【62.2%】 やや満足－8名【15.1%】 普通－10名【18.9%】 やや不満－2名【3.8%】 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－29名【54.7%】 やや満足－10名【18.9%】 普通－12名【22.6%】 やや不満－0名【0%】 大変不満－0名【0%】 記載なし－2名【3.8%】		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での、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		ご高齢のご家族様より、体調・将来への不安から切実な要望が上がる。現状では対応が難しいことをご説明させて頂く。		
ストレッチャーを修繕してほしい		機械浴のストレッチャーが故障し、使えない状態にあることを説明。湯舟（機械浴）には入れないのでシャワー浴で対応している。早く修繕してほしいと強い要望あり。		
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85%の方が大変満足とやや満足、職員の対応・態度については85%の方が大変満足とやや満足、実施事業の充実度は74%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、土・日の利用や門真市内での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

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	108,693	-2,874	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	55,796	-12,127	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			
	雑入	雑収入	1,275	3,644	2,369	・給食費含む ・「大阪府社会福祉施設等物価高騰対策一時支援金」(94千円)含む ・「門真市物価高騰対策緊急支援金」(150千円)含む ・「門真市指定管理施設物価高騰対策支援金」(522千円)含む
収入合計		180,765	168,133	-12,632		

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	108,753	103,713	5,040	
	福利厚生費	772	772	0	
	法定福利費	17,107	17,107	0	
	賃金等(賞与)	15,761	15,761	0	
事務費	印刷費	1,536	342	1,194	広告宣伝費
	通信費	722	2,245	-1,523	
	保険料	2,013	612	1,401	
	事務用品費	0		0	備品購入費(消耗品費)に含む
	旅費交通費	2,108	2,220	-112	
	賃借料	2,566	556	2,010	
管理費	業務委託費	12,213	6,287	5,926	外注費
	光熱水費	6,019	5,102	917	
	修繕費	1,144	381	763	
	燃料費	2,364	3,382	-1,018	車両費
物件費	備品購入費	1,922	1,502	420	消耗品費・事務用品費
事業費	事業費	2,224	9,419	-7,195	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	123	-123	
支出合計		177,224	169,524	7,700	

収支(実績ベース)

168,133 - 169,524 = -1,391

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・新規利用者の獲得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、新型コロナウイルス感染拡大の影響により度重なるコロナ休業補償が発生したことや有資格者の増員により人件費が増加した。また、感染対策強化に伴う経費の増加、リモート活用やリモート環境整備による通信費の増加、送迎車修繕に伴う車両費の増加により支出合計が大きくなり、実績全体としての収入額は約140万円の損失となった。