

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和元年度

1 総則

指定管理者	社会福祉法人 守口市社会福祉協議会																
事業期間	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日																
管理体制	<p>関係法令、守口市立わかたけ園条例、協定書、仕様書等を遵守した管理に努めた。</p> <p>基本的人権に配慮した施設の運営を行い、利用者が安定した日常生活及び社会生活を営むことができるよう介護等のサービスを提供し、また地域生活を営む上で生活能力の維持向上等のための必要な支援を適切かつ効果的に行なった。</p> <p>利用者の生命・身体の安全確保を行い、その健康管理に努め、利用者が快適に過ごせるよう施設の環境を整え、施設設備の維持管理に努めた。</p>																
職員の勤務状況	<p>常勤の統括責任者(施設長)を配置し、障害者総合支援法に基づく人員、設備及び運営に関する基準に基づき、事業所に置くべき従業者及びその員数を満たす配置を行った。さらに本園は、最重度・重複障がいのある人、医療的ケアの必要な人も受け入れていることから、さらに必要な生活支援員を配置した。</p> <table><tr><td>施設長(管理者)</td><td>1名</td></tr><tr><td>サービス管理責任者</td><td>1名</td></tr><tr><td>看護職員</td><td>1名</td></tr><tr><td>生活支援員</td><td>12名</td></tr><tr><td>事務職員</td><td>1名</td></tr><tr><td>調理員</td><td>2名</td></tr><tr><td>運転手(派遣)</td><td>1名</td></tr><tr><td>相談支援事業</td><td>2名</td></tr></table>	施設長(管理者)	1名	サービス管理責任者	1名	看護職員	1名	生活支援員	12名	事務職員	1名	調理員	2名	運転手(派遣)	1名	相談支援事業	2名
施設長(管理者)	1名																
サービス管理責任者	1名																
看護職員	1名																
生活支援員	12名																
事務職員	1名																
調理員	2名																
運転手(派遣)	1名																
相談支援事業	2名																

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>通常のサービス提供時間 午前9時30分～午後3時30分</p> <p>職員の通常の勤務時間(開所時間)午前9時00分～午後5時30分</p> <p>休園日 土・日曜日、国民の祝日 12月29日から翌年1月3日まで 適宜により変更し、また臨時に休園することができるが、事前に市に報告し、または、必要に応じ市と協議すること。</p>	<p>通常のサービス提供時間 午前9時30分～午後3時30分</p> <p>職員の勤務時間(開所時間) 午前9時00分～午後5時30分</p> <p>一部の利用者については、利用者、ご家族、グループホームの要望によりサービス提供時間の延長または、昼食後帰宅など融通を図った。 ゴールデンウィークが10連休と長期休園になり、その内3日間を開園し、利用者支援やご家族の介護負担の軽減を図った。</p>	<p>サービス提供時間、送迎時刻については利用者・ご家族の状況により配慮している。 通院の付き添いや緊急に支援が必要な場合等においては、勤務時間以外でも支援を行い、また、夜間や休日に緊急連絡が受けられるよう連絡体制を整えている。(留守番電話から管理者等へ転送。)</p>
	受付・案内		利用者・保護者の相談等にはしっかりと耳を傾け、コミュニケーションを大切に、一人ひとりのニーズに沿った支援を心掛けた。	
	料金設定	利用者の利用実績に応じ、利用者負担額(定率負担額及び食事代等の実費相当額)を請求し、支払いを受けるものとする。	毎月、利用者の利用実績に応じ、利用者負担額を請求し、支払いを受けた。	利用者負担は実質食費のみの請求であり、今年度においても滞りなく支払いを受けた。
	広報・宣伝		守口市社会福祉協議会ホームページに掲載、パンフレットを社会福祉協議会・本園受付に配架、地域行事・わかたけ祭りでの園の紹介、相談支援事業・関係機関を通じて事業紹介等	

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	<p>消防設備保守点検業務(年2回)</p> <p>消火設備保守点検業務(年2回)</p> <p>施設の清掃に関する業務(随時)</p> <p>施設の警備に関する業務</p> <p>電気設備等の保守点検業務(月1回)</p> <p>エレベータ保守点検業務(月1回)</p> <p>自動扉保守点検業務(年4回)</p> <p>貯水槽清掃業務(年1回)</p> <p>備品等の管理業務(随時)</p>	<p>消防用設備保守点検業務(年2回)</p> <p>消火設備保守点検業務(年2回)</p> <p>施設の清掃に関する業務(日常清掃)(定期清掃)</p> <p>施設の警備に関する業務(夜間・休日)</p> <p>電気設備等の保守点検業務(月1回、法定点検年1回)</p> <p>エレベータ保守点検業務(月1回、法定点検年1回)</p> <p>自動扉保守点検業務(年4回)</p> <p>貯水槽清掃業務(年1回)</p> <p>備品等の管理業務(日常的に管理)</p>	<p>管理仕様書にそった清掃・保守点検を行った。</p>
	修繕	<p>施設の改修、改造、増築及び移設については、守口市が行うものとする。</p> <p>指定管理者が行う修繕については、守口市が承認した予算の範囲内で実施するものとし、1件につき10万円(消費税及び地方消費税を含む。)以上のものについては、その都度守口市の承認を得て行うものとする。守口市が予算の範囲を超えて施設の修繕を行う必要があると認めるときは、守口市と協議するものとする。</p> <p>守口市の承認があったときは、指定管理者は自らの費用で施設の改修、改造、増築、移設又は修繕を行うことができるものとする。</p>	<p>西外壁ひび割れの補修工事は守口市が実施。</p> <p>修繕費 1階ポンプ室天井の修理 1階事務室洗面所排水パイプ交換 2階女子トイレ水漏れ修理 屋上テレビアンテナケーブル交換</p>	<p>管理仕様書に沿った修繕を修繕費で行った。本年度も建物の老朽化に伴う修理や交換が目立った。</p>

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	利用者数	生活介護 44名	生活介護 利用契約者 47名	106.8%
		自立訓練(生活訓練) 6名	自立訓練(生活訓練) 利用契約者 4名	66.7%
	利用料金	利用者の利用実績に応じ、利用者負担額(定率負担額及び食事代等の実費相当額)を請求し、支払いを受けるものとする。	定率負担額は、全員0円 食事代実費相当負担額 1人一食当たり350円	管理仕様書に沿った利用料金とした。アンケートでも35人中27人に「適切だと思う」という評価をいただき、概ね満足されていると思われる。
利用率		生活介護 79.7% 自立訓練(生活訓練) 97.9%		

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	日中一時支援事業	指定管理応募時の任意事業提案 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律 守口市地域生活支援事業 守口市日中一時支援事業	就労継続B型事業所に通う人が、事業所の休みの日に利用。月に1回程度の利用。	現在1名の利用に留まっているが、今後相談支援事業等を通じて、利用者を増やしていきたい。
	守口市基幹相談支援センター等機能強化事業(一般的な相談)	指定管理応募時の任意事業提案 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律 守口市地域生活支援事業	相談利用者数 151名 相談・支援件数 3,060件 昨年に比べて、相談利用者等は、かなり増加している。障がい者本人や家族が抱える課題は単独で存在することがほとんどなく、ライフステージや障がい種別、介護者も含めた高齢化等様々な事情が絡み合った形で存在している。	複雑かつ複合的な問題に対して、単独で全てを解決するのは困難なため、他職種と相互に連携するなど地域のネットワークを通じて、チームアプローチの視点を以って解決を図る必要性を痛感しながら支援を行っている。支援が終了(目標達成)するケースは、少ない。
	指定特定相談支援事業(計画相談)	指定管理応募時の任意事業提案 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律	利用契約者104名 障がい福祉サービスの利用にあたって、支援が必要な障がいのある人にサービス利用計画の作成を行った。	新規としては、支援学校卒業生、一般就労から福祉的就労移行へのケース等がある。また、計画相談終了として、本人の死去や長期入院、介護保険への移行があった。
	指定一般相談支援事業(地域移行・地域定着)	指定管理応募時の任意事業提案 障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律	地域移行として、障がい児入所施設からグループホームへの移行支援で関係機関との連絡調整およびグループホーム入居支援を行った。	地域移行事業としては、初の業務であった。グループホームに移行後は、計画相談で支援していく。

2 施設のサービス水準

(2)利用者満足度の分析・評価

項目	協定事項等	分析		達成度分析
実施方法・回答者数	<p>「守口市指定管理者制度におけるモニタリングの指針」に基づき、施設利用者へのアンケート調査や日常的な市民等からの意見、要望等を踏まえた上で、その事業達成度、利用者満足度について分析・評価を行う。</p> <p>全利用契約者に利用者アンケート調査を実施する。(令和2年5月実施) 別紙1</p> <p>回答者 35人(利用契約者49人)</p>	<p>今回のアンケート回収率は71.4%であった。前年度は、回収率が68.6%でわずかながらアップした。</p>		<p>ご本人自身では回答の難しい方が多く、ご家族等の支援によって回答されている。そのような状況下において、このたびのアンケート調査については、皆さんご協力いただけたと思う。</p> <p>利用者をご直接支援する現場においては、常に利用者・ご家族の声に耳を傾けるという基本的な姿勢が重要であり、今年度においても送迎時やサービス記録(連絡帳)、モニタリング時、訪問その他随時、ご意見や要望等を気軽にお願いいただけるよう心がけてきた。</p>
施設設備の充実度	/	充実している	29/35	<p>満足度は高いが、ご意見として車いす対応のできるトイレを増やしてほしい、トイレが狭い、食堂の広さ、入浴設備の希望等、現行の建物では改造できない設備の課題がある。</p>
		充実していない	0/35	
		わからない	6/35	
		無回答	0/35	
施設の利用しやすさ		<p>利用しやすいと思う 34/35</p> <p>利用しやすいと思わない 1/35</p> <p>わからない 0/35</p> <p>無回答 0/35</p>	<p>今年度から送迎車両はすべて小回りのできる乗用車とし、車いす対応車両も3台に増やした。また、自宅等までの送迎を基本としたため満足度は高い。アンケートに、朝の迎え時刻変更の希望者があり、相談にのっていききたい。</p>	
職員の対応・態度	<p>心地よいと思う 30/35</p> <p>心地よいと思わない 0/35</p> <p>わからない 5/35</p> <p>無回答 0/35</p>	<p>良い評価をいただいている。迅速にかつ丁寧な対応を心がけており、さらに信頼していただけよう職員の資質の向上に努める。</p>		
利用料金	<p>適切だと思う 32/35</p> <p>適切だと思わない 0/35</p> <p>わからない 3/35</p> <p>無回答 0/35</p>	<p>利用者全員が利用料金は、昼食代のみである。現行の350円は、以前から変わらず、他の事業所と比較しても同水準程度であり適切であると思う。</p>		
利用時間	<p>適切だと思う 33/35</p> <p>適切だと思わない 2/35</p> <p>わからない 0/35</p> <p>無回答 0/35</p>	<p>利用時間の延長希望がお一人あったが、利用者・ご家族の都合に合わせて柔軟に対応していきたい。</p>		

利用者アンケート調査の結果

	主な意見・要望等	対応状況等	分 析	達成度分析
市民からの意見・要望等	もう少し早く迎えに来てほしい。(9時15分を9時に)利用時間を延ばしてほしい。	送迎時刻は、サービス提供時間を基本に、できるだけ利用者の生活リズムや都合に合わせて設定しているが、要望により随時変更を行っている。利用時間についても現在、利用者・ご家族等の都合に合わせて個別対応(サービス利用時間を延長もしくは短縮)しており、これらのご要望には応じていく。		
	身障トイレを増やしてほしい。 トイレが暗い。 トイレが狭い。	車いすのまま利用できるトイレは、1室のみでできるだけ利用が重ならないよう配慮しているが、急な用足し時に不便をおかけしたことがあった。平成27年に守口市社会福祉協議会の費用負担で、和式トイレを洋式トイレにする改造工事を行ったが、元々の建物の構造上、「個室を広く」「身障トイレの増設」といった改造工事は困難である。今後新設時の配慮すべき課題として挙げておきたい。		
	食堂が狭い。	設備基準としては問題ないが、感染対策として密を避けるために、現在少しずつ時間をずらしながら食事をしてもらっている。新設時の配慮すべき課題として、もう少し全員がゆったりと食事ができるスペースが必要と挙げておきたい。		
	入浴させてほしい。	毎回ご意見として出されているが、守口市としては新たに浴室の設営は構造上できないということである。入浴を希望される利用者については、入浴サービスのできる事業所と併用されているのが実態である。なお、失便時や身体の汚れが著しい場合にシャワー室にて洗体を行っている。今後の新設時の配慮すべき課題として挙げておきたい。		
	わかたけ園に長く通いたい。	わかたけ園の利用については、年限はないが法的には、65歳になると介護保険制度に移行することになり、ケアマネージャーの作成したケアプランに基づき高齢者のいわゆるデイサービスの利用となってしまう。通いながら障がい福祉サービス事業にも引き続き通えるようにと近年できた制度が共生型サービスである。わかたけ園は、高齢化が進んでおり、この先には本サービスを導入することにより不安を無くしていきたいと考えている。		
職員は辞めないでずっといてほしい。	介護職員の人材は、各事業所とも確保が難しい状況にある。わかたけ園職員の定着率は良好であるが、利用者と強い信頼関係のある職員が、できるだけ長く勤務してもらえるよう職場環境や待遇改善に努めている。守口市社会福祉協議会職員には、定年後も再雇用で勤務している者が多い。			
お母さんとグループホームに入りたい。	計画相談にて、ご本人およびお母さんからすでにお聞きしており、その方向で今後支援を行っていく予定である。			

<p>軽作業の工賃をアップしてほしい。</p>	<p>今年度においても、新規に仕事を受けたケースがあるが、ノルマが厳しかったり、作業内容が難しく短期間で終わってしまった。希望に添えるよう新たな仕事探しは続けていく。</p>		
-------------------------	---	--	--

利用者満足度評価 コメント

サービスの質の向上を目指し、支援の見直しやケース会議、研修会等を組織的かつ計画的に、また必要に応じて行ってきた。満足度の高い評価として、今回も「あなたの意見や思いは尊重されていますか。」88.6%、「職員の言葉使いや態度は心地よいものですか。」94.3%、「職員は、あなたが困ったときや悩んだとき、いつも相談にのってくれますか。」88.6%、「職員は、不満や意見に対してきちんと対応してくれますか。」94.3%、「このまま続けて現在のサービスを利用したいと思いますか。」94.3%、総合的なサービスの感想として満足以上の回答をいただいた方が、88.6%であった。また、前回と同様、「わからない。」との回答が多い項目については、特に回答がご家族であった場合、実感できない項目であり、また他の事業所と比較ができなかったり等により「わからない」との回答となったと思う。「施設の清潔さや雰囲気、設備は充実していますか。」62.9%については、前回よりさらに低くなっている。日常的に清掃や消毒、衛生管理はしっかり行っているが、建物・設備の老朽化による見栄えの悪さや、修理が多くなってきていることが高く評価されてないと考える。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修		<p>職員が一致協力して円滑な運営に資するため以下の会議を行った。</p> <p>①終礼(毎日) ②職員会議(月1回) ③ケア会議・ケース会議(適宜) ④支援会議(月1回) ⑤業務会議(月1回) ⑥喀痰吸引業務安全委員会(適宜) ⑦虐待防止委員会(年2回以上) ⑧その他の会議(適宜)</p> <p>研修計画に沿って研修会を実施。</p> <p>・外部研修 職員一人ひとりの専門的知識の習得や支援技術、資格取得等の機会を確保。研修後は、その内容を他の職員に伝達。(実施状況は、別紙2)</p> <p>・内部研修 4/24 不審者対応 5/22 虐待防止研修 6/27.28 食事時介助について 8/28 人権研修 9/25 認知症研修 10/8.25 交通事故防止研修 10/10 ケース会議 10/25 ケース会議 11/6 ケース会議 11/7 外出時マニュアル確認 11/27 虐待防止委員会 12/11 感染症対策 2/26 ケース会議 新任職員研修 2名 利用者の状況に応じた職場内訓練(OJT)を行った。</p>	<p>利用者支援や業務について提案や意見交換を活発に行い、職員間の意思疎通、情報の共有、共通理解の促進が図れた。</p> <p>専門的知識の習得や資格取得、支援技術等を学びスキルアップが図られた。また、研修内容については、ケース会議等で具体的な取り組みに活用した。</p> <p>研修計画に基づき実施した。定期的な会議とは別に、組織全体として、権利擁護、虐待防止、リスクマネジメント(感染症予防、事故の防止や災害時対応等)、実践に繋がるケース会議等の研修を行い、共通の認識のもと支援の向上に取り組むことができた。</p> <p>また、外部研修等で学んだことを全体化し、日常の支援に生かせるような研修会も行った。</p> <p>基本的知識の習得、コミュニケーション技術、介助に関する内容等個々の利用者についての必要な支援方法等を身につけることができた。</p>
	個人情報保護	市の指示に基づき個人情報の保護及び情報公開に関し、市の取り扱いに準じて必要な措置を講じることとする。	市の取り扱いおよび本法人個人情報保護規則等に基づき、個人情報を適切に取り扱った。	利用契約時および日常的に個人情報の適切な管理を行った。

情報公開	市の指示に基づき個人情報保護及び情報公開に関し、市の取り扱いに準じて必要な措置を講じることとする。	今年度も情報公開請求はなかった。	
事故等への対応	自然災害、人為災害、事故等あらゆる緊急事態、非常事態、不測の事態に対応し、予防措置を講じるため、マニュアルを作成し随時訓練を行う等の備えを行うこと。	<p>リスクマネジメント体制の見直しや強化を図り、利用者の安全確保・事故防止について研修や訓練を行った。</p> <p>5/14 避難訓練と消火器訓練 12/10 避難訓練(地震想定) 1/20 避難訓練と消火器訓練</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策については、徹底し、利用者・ご家族、職員に感染者は発生しなかった。</p>	各マニュアル等に沿って、事故等の未然防止や感染症予防対応等を行なった。また、不審者侵入を想定した防犯訓練を行った。ヒヤリハット事例については、全体化し検証の上、再発防止に努めた。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>守口市立わかたけ園は、行政、医療機関、相談支援事業所、福祉サービス事業所、高齢化に関わる介護保険事業所等とも連携し、利用者のみならず特に高齢ななられているご家族の支援にも関わり、さまざまな課題に対応している。すぐに解決できない問題が多いが、利用者、ご家族の要望にしっかり耳を傾け、職員一同が一丸となって課題解決に取り組んでいる。今年度も指定管理者としてやるべき事は丁寧にかつ適切に行っており、その結果がアンケート結果に表れていると思う。このたびの新型コロナウイルス感染防止対策についても、施設としてできる限りの対策をとり、ご家族等にも協力いただき、感染者は出ていない。安心できる施設として評価してもらえていると思う。今後も日常業務における些細な気づきを大切にし、職員間でしっかり共有、見直し、計画的に実践していく。利用者、ご家族、関係機関、地域の皆様にさらなる信頼を得られるよう利用者の将来の生活を見据えた施設運営を行っていきたい。</p>	<p>関係法令、条例等を遵守し、仕様書、協定事項等に基づき、施設の運営管理、利用者支援等を適切に行なった。</p> <p>(評価区分)</p> <p style="text-align: center;">A</p>

2 施設のサービス水準
(2) 収支状況の分析・評価

【収入の部】

単位:円

大項目	小項目	予算額	実績額	実績-予算	備考
委託料		300,000	300,000	0	管理物件修繕費収入
利用料金等	施設利用料	3,420,000	3,252,900	△ 167,100	利用者負担金収入(食事代)
	事業収入	99,600,000	94,776,512	△ 4,823,488	介護給付費収入、 訓練等給付費収入
雑収入		6,000,000	5,253,390	△ 746,610	退職手当積立基金預け金差益
本部拠点区分繰入金収入		399,000	314,620	△ 84,380	本部拠点区分よりの繰入金収入
退職手当積立基金預け金取崩収入		17,000,000	13,712,340	△ 3,287,660	その他活動による収入
収入合計		126,719,000	117,609,762	△ 9,109,238	

【支出の部】

単位:円

大項目	小項目	予算額	実績額	実績-予算	備考
人件費	給与費	51,000,000	46,506,325	△ 4,493,675	常勤職員給与15名
	福利厚生費	425,000	351,763	△ 73,237	厚生経費、職員福利費
	法定福利費	8,850,000	7,919,479	△ 930,521	社会保険料、労働保険料
	賃金等	6,200,000	5,732,124	△ 467,876	非常勤職員給与3名、 嘱託医給与3名
事務費	印刷費	50,000	34,112	△ 15,888	封筒・パンフレット印刷代
	通信費	320,000	279,971	△ 40,029	電話料金、郵便料金
	保険料	1,849,000	1,555,460	△ 293,540	施設賠償責任保険料、 送迎車輛自動車保険料
	事務用品費	1,655,000	1,417,305	△ 237,695	事務用消耗品、広報費、手数料、 会議費、諸会費
	旅費交通費	260,000	89,332	△ 170,668	管内・管外出張旅費・研修研究費
	賃借料	4,330,000	4,148,325	△ 181,675	AEDレンタル料金
管理費	業務委託費	4,750,000	3,945,496	△ 804,504	清掃警備、エレベータ、電気設備、 自動ドア、消防設備保守点検
	光熱水費	3,200,000	2,322,030	△ 877,970	事務用、事業用 電気・ガス・水道料金
	修繕費	1,250,000	422,518	△ 827,482	事業用器具設備、送迎車輛修繕費
	燃料費	2,130,000	1,911,676	△ 218,324	送迎車両用ガソリン・軽油代
事業費	事業費	5,790,000	4,504,604	△ 1,285,396	給食代、保健衛生費、レクリエーション費用、利用者支援費用、
公租公課費	租税公課費	10,000	0	△ 10,000	
本部拠点区分間繰入金支出		27,000,000	27,000,000	0	法人運営事業への繰入金支出
サービス区分間繰入金支出		5,550,000	4,593,247	△ 956,753	サービス区分への繰入金支出
退職共済預け金支出		1,600,000	1,468,200	△ 131,800	全社協 退職共済預け金掛金
退職金支出		23,000,000	18,965,730	△ 4,034,270	定年退職者1名退職金
予備費支出		2,500,000	0	△ 2,500,000	
支出合計		151,719,000	133,167,697	△ 18,551,303	

収支(実績ベース)

117,609,762円 — 133,167,697円 = -15,557,935円

収支状況コメント

令和元年度では、指定管理1年目ということもあり、送迎車両やパソコンなどの入れ替えを行ったことによる賃借料がかさんだ。今年度は社協本部との兼ね合いで繰入金支出が増加したことにより数字上はマイナスになっているが、実質的な収支は1,144万円の収益となっている。