

## 指 定 管 理 者 管 理 運 営 状 況 検 証 調 書 ①

令和元年7月25日

施設名	香川県障害者支援施設たまも園	所在地	高松市田村町797
施設所管課	健康福祉部 障害福祉課	施設所管課 連絡先	総務・県立施設G 087-832-3291
指定管理者名	社会福祉法人かがわ総合リハビリテーション事業団	指定期間	平成25年4月1日～ 令和2年3月31日

(※ 平成25年度～平成28年度は、現指定管理者が  
引継ぐ前の社会福祉法人清水園のもの、以下同じ)

### 1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	①施設の運営に関する業務 ②施設の維持管理に関する業務 ③利用料金の収受に関する事	県からの委託料	平成25年度 2,000千円 平成26年度 2,000千円 平成27年度 2,000千円 平成28年度 2,000千円 平成29年度 2,000千円 平成30年度 2,000千円 平成31年度 2,000千円
---------	---	---------	--

### 2 施設の利用状況等

(単位：人日)

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	30年度	5,391	5,635	5,347	5,534	5,606	5,349	5,606	5,475	5,592	5,601	4,954	5,606	65,696
29年度	5,313	5,668	5,415	5,583	5,596	5,414	5,630	5,314	5,464	4,827	4,796	5,581	64,601	
28年度	5,529	5,599	5,377	5,604	5,670	5,493	5,712	5,479	5,703	5,485	4,968	5,630	66,249	
27年度	5,534	5,699	5,527	5,727	3,599	5,338	5,723	5,589	5,642	5,604	5,273	5,604	64,859	
26年度	5,535	5,732	5,554	5,771	5,685	5,600	5,752	5,486	5,772	5,697	5,075	5,816	67,475	
25年度	5,468	5,715	5,492	5,657	5,716	5,608	5,794	5,530	5,759	5,708	5,191	5,665	67,303	

(単位：千円)

利用料金収入 (使用料)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	30年度	48,353	50,373	47,677	49,359	49,953	47,613	50,007	48,628	49,877	49,872	43,837	50,087	585,636
29年度	46,421	49,534	47,210	48,764	48,890	47,019	49,017	46,246	47,751	41,530	41,530	48,496	562,408	
28年度	46,893	47,771	45,552	48,097	48,860	47,028	47,081	47,236	49,249	47,377	42,719	48,161	566,024	
27年度	46,668	48,179	46,763	48,614	47,553	45,324	48,467	47,211	47,884	47,473	44,485	47,473	566,094	
26年度	46,926	48,574	47,088	48,838	48,591	47,604	49,016	46,762	49,156	48,767	43,141	49,305	573,768	
25年度	45,613	47,772	45,734	47,539	48,038	46,867	48,414	46,477	48,561	48,127	43,336	47,660	564,138	

### 3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	利用者代表と園長との話し合い（毎月開催） 給食委員会の開催（隔月ごとに1回） 利用者に対するアンケート調査の実施（5年に1回程度）
------------	---

利用者からの積極的な評価

利用者に対するアンケート調査結果からは、食事介助、排せつ介助、入浴介助等について、声掛け、プライバシーへの配慮、安全面への配慮等について、「満足している」との回答が80%を超えてあった。

利用者代表との話し合いにおける要望の尊重や給食委員会での利用者の意見を尊重した献立の作成等により、利用者の意見を尊重した園の運営が行われているとの評価がある。

利用者からの苦情・要望	対応状況
入所利用者の怪我について、家族に報告をしていなかったことに対し、家族から苦情があった。	家族に対し、謝罪するとともに、今後、報告漏れがないよう園内の確認体制を構築する等の再発防止策を報告し、家族に理解をいただいた。
利用者から、職員の利用者に対する処遇面について、具体的な職員の措置等について、苦情があった。	担当上司がその職員から聞き取りを行うとともに、今後の再発防止に向け、事実の原因等に関する報告書を園長あて提出させ、職員の自省を促がした。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	入所調整会議を設置し、喫緊に施設入所支援が必要な利用者の利用に配慮するとともに、市町の障害福祉サービスの利用許可を踏まえたサービスを提供している。	施設入所は、原則として待機者の中から申込み順に入所させているが、緊急性が高く早期入所が必要と思われる者については、第三者も交えた入所調整会議において、その必要性について検討し、申込み順ではない入所を認めるなど、公平な利用許可を行っている。	A A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	中央監視装置等施設運営の重要な設備については、管理会社に総括管理を委託し、担当職員を配置し、定期的な保守点検を実施するとともに、緊急事態にも対応できるよう維持管理を適正に実施している。	中央監視装置等重要設備について、ビル管理業者に総括管理を委託し、専任担当職員を配置しており、定期的な保守点検を適切に実施している。	
	安全性の確保	ヒヤリハット検討委員会を設置し、利用者の事故防止に努めるとともに、職員研修において事故防止やリスクマネジメント等に関する研修を実施している。	ヒヤリハット検討委員会において、ヒヤリハット事例から各利用者の注意点を確認し、全職員に周知するなど事故防止のための注意喚起を行っている。 無断外出防止に対応するため、特定の利用者には車いすにセンサーを設置し、建物外に出ると音が鳴るようにするなど、利用者の安全対策に力を入れている。	
	物品・備品管理	県との貸付契約に沿って、貸付物品については、適正な管理に努めるとともに、備品台帳等を整備し、年度末での物品、備品確認を実施するなど適正な管理に努めている。	県からの貸付物品については、年度末に県の確認を受けており、適切な管理に努めている。 また、たまも園保有備品についても、固定資産管理台帳に登録し、適切な管理に努めている。	
法令等の遵守等	法令等の遵守	障害総合支援法等関係法令を遵守し、適正な障害福祉サービスの提供に努めている。	福祉関係法令等を遵守するとともに、再委託については、事前に県の承認を受け適切に実施している。	A A
	職員配置	職員配置は、障害総合支援法に基づく配置基準を大幅に上回る職員を配置している。	重度化、高齢化した利用者の処遇に対応するため、障害者総合支援法に基づく支援員（介護、訓練、看護関係職員）配置基準を上回る職員を配置している。	
	緊急時の体制	非常用連絡網、緊急連絡網を整備しているほか、平成31年3月にはBCP計画を策定するとともに、年3回の避難訓練も実施しており、緊急時の体制については、職員の意識に普及させている。	非常用連絡網、緊急連絡網を整備するとともに、避難訓練（火災、地震、水害）を定期的実施している。 また、BCP計画を策定し、緊急時の対応について職員の意識を高めている。	
	県の指示事項への対応	県からの指示事項については、常に的確に対応してきている。	県からの指示事項については、常に的確に対応できている。	
	個人情報の保護	個人情報の保護に関する要綱等を規定し、それに基づき、個人情報に関する書類等については、金庫等において、保管している。	個人情報に係る書類等は、金庫等において厳重に管理している。 施設において、個人情報保護の取扱い要綱を規定し、適正に取り扱っている。	
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令等を遵守し、適正な労働条件の確保に努めている。	就業規則を定め、労働基準監督署に届け出るとともに、職員に対して年1回の健康診断を行っている。 労働関係法令の改正についても適切に対応している。	A A	

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価	
利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	入所の利用者は定員100を常に満たしており、また、通所利用者も、平成29年度の入浴室の設置により、平均利用者数も11人から13人へと増加している。	入所利用者は、100名定員で現在満床。待機者は12名。 通所利用者は、通所専用の入浴設備の設置により人気が高く、常に多くの利用者が利用している。	A	A
	利用促進	併設している相談支援センターたまと連携を図るとともに、関係相談支援機関等に対し情報提供に努め、在宅の障害者の利用促進に努めている。	併設している相談支援センターたまとの連携により、特に在宅の障害者に対する利用促進に努めている。		
	各種事業・プログラムの内容	通所に入浴室を設置したことによる入浴目的の利用者が増えたほか、訓練室でのOT等による多彩な訓練、日中活動の充実による利用者の余暇支援等のプログラムの充実を図っている。	入所部門にPT1名、OT1名を、通所部門にPT1名（パート）を配置し、機能訓練の充実を図るとともに、利用者の余暇支援プログラムの充実を図っている。		
	利用者満足度調査	平成30年度にコミュニケーション可能な利用者全員に対し、施設のサービス全般に対し、利用者満足度調査を実施した。その結果は、80%を超える満足度であった。	利用者を対象としたアンケートによる満足度調査を実施したところ、80%を超える満足度が得られた。またその際に寄せられた意見は、職員に周知して検討し、改善のために活かしている。		
	苦情等への対応	苦情受付担当者を配置し、利用者及び家族からの苦情に対応するとともに、第三者委員会を設置しており、第三者委員に対し、必要に応じ、対応していただいている。	電話等で寄せられた苦情については、その都度必要な対応を行っており、利用者等から要望があれば、苦情解決第三者委員会に報告し、必要な対応を検討している。		
広報、PR、情報提供の実施	たまも園HPを開設し、施設行事等の情報提供に努めるほか、年2回、機関誌を発行し、利用者家族や関係機関に配布している。	たまも園HPにより、施設行事等の情報発信に努めているほか、年2回機関誌を発行し、利用者家族等へ配布している。			
収支の状況	経費節減の取組	月例職員研修で、施設の収支予算を説明し、職員一人一人の経費節約意識を醸成するとともに、委託料の見直し等を常に検討し、経費節減を図っている。	月例職員研修の中で、予算や決算の状況を報告し、職員の経費節約意識の醸成を図っている。 また、各種委託料の見直しを行っており、これまで、トイレのオートソープシステムの廃止により約100万円程度の保守管理委託料の節減を図った。 清掃は、委託によらず職員で対応している。	A	A
	収支の状況の把握	毎月の試算表を作成し、収支を把握するとともに、運営会議で定期的に予算の執行状況を各部門に確認し、予算の執行に努めている。	毎月の試算表を作成し、収支を把握するとともに、各部門に予算の執行状況を定期的に確認し、適正な予算の執行に努めている。		
	会計処理の状況	法人が委託している監査法人の検査を定期的を受け、専門的な見地から会計処理についてアドバイスを受けるとともに、会計システムを活用し、適切な会計処理に努めている。	監査法人の検査を定期的を受けている。また、会計責任者（園長）、出納責任者（副園長）、会計職員2名を置き、適正な会計処理に努めている。 印鑑や預金、現金の管理は責任者を定め、適切に管理している。		

- 《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。  
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。  
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。  
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
	施設の管理運営については、適切に実施している。 訓練室における多彩な機能訓練など重度化・高齢化する利用者に対する適切なサービスに努めることで、高い利用率を維持している。また、通所用の浴室の整備により、利用者の増を図るなどサービス水準の維持向上に積極的に取り組んでいる。	A	A

- 《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。  
A：適正である。  
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。  
C：改善が必要である。