

モニタリング結果報告書 (令和4年度)

1. 施設概要

施設名	愛名やまゆり園		
所在地	厚木市愛名1000		
サイトURL	https://aina.kyoudoukai.jp/		
根拠条例	神奈川県立の障害者支援施設に関する条例		
設置目的(設置時期)	障害者総合支援法第5条11項に規定する障害者支援施設 (設置年月：昭和41年8月)		
指定管理者名	社会福祉法人かながわ共同会		
指定期間	H28.4.1 ~ R8.3.31 (2016年) (2026年)	施設所管課 (事務所)	障害サービス課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>評価項目となる3項目がそれぞれ利用状況B評価、利用者の満足度A、収支状況S評価となったことから、3項目評価はAとした。 利用者に対する不適切な支援等について随時モニタリングを実施し、改善指導を図った。 県としては、引き続き、その改善状況等を継続して確認するとともに、随時モニタリング等を通じて、利用者支援の内容を把握するとともに、改善状況を確認しながら、必要な指導を継続していく。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 重度・重複障害等の専門的な支援と当事者目線の支援の取組として、外部コンサルテーションを5回、外部講師による強度行動障害に関する研修を4回実施した。 また、意思決定支援としては、入所利用者全員のヒアリングシートを作成し、映像で説明を行い、地域生活への選択肢としての情報提供を行った。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染症の発生に伴い、寮を閉鎖した時期があったが、緊急事態宣言等の期間中においても、家族等の社会的理由や緊急の要件等を考慮して、短期入所利用者の受入れを行ったことにより、利用状況の評価は、目標達成率99.5%でB評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 新たに入所利用者全員を対象とした満足度調査を実施した結果、上位2項目(満足、どちらかといえば満足)の回答が84.0%だった。なお、利用者を対象とした満足度調査は開始したばかりであり、今度より正確に満足度を測定できるよう、意思決定支援等を通じて、さらなる改善を行っていく。</p> <p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染症による短期入所利用者数の減少やコロナ感染予防のための経費の増加はあったが、収支比率107.5%となり、S評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 衣類に関することや受診の結果についてなど、いずれも職員対応に係る苦情・要望等が寄せられた。</p> <p>◆事故・不祥事等 県に虐待に関する情報提供があり、随時モニタリングを実施した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし。</p> <p>◆その他 特になし。</p>

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう。
A	B	A	S	S:極めて良好 A:良好 B:一部改善が必要 C:抜本的な改善が必要

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
	無	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	①定期モニタリング 令和4年10月5日 10月17日 10月21日 10月24日 12月5日 ②随時モニタリング 令和5年1月26日 1月29日 2月2日 2月10日	①当事者目線の支援サポートチームによる集中モニタリングを実施した。同園で取り組む「身体拘束の廃止」、「意思決定支援」などの取組状況を確認した。また、生活環境の改善や利用者支援に係る記録の整備等の課題に対しては、改善指導を行った。 ②利用者への不適切な支援があったとの情報が県に寄せられたため、現地で随時モニタリングを実施し、施設職員へのヒアリング、書類調査及び居住棟の現場検証を行った。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	月1回	県と指定管理者とで定例打合せを実施。職員配置状況や運営上の課題等を情報共有した。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	<input checked="" type="radio"/> 有 ・ 無	指導・改善勧告等の内容
		虐待が疑われる事案が発生した場合における虐待通報の徹底及び検証体制の整備すること。

5. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
利用者本位の支援	入所2名・通所1名に対し、外部有識者によるコンサルテーションを受け、支援方法を検討・実践した（虐待予防計画の実践）。	虐待防止委員会の中で、虐待予防計画の取組状況の確認及び進捗管理を実施
地域貢献とともに生きる社会の実践	地域における利用者のニーズの把握と対応に努める	短期利用の対応に努める
人材の育成・確保と職員処遇の改善	身体拘束に関する職員への説明および行動制限判定会議の設置	8月より毎月行動制限の解除に向け行動制限判定会議を開催
省エネ対策の推進	省エネ対策の推進（ガスコージェネレーションシステム）	システムの本格稼働により稼働前に比べ2割電気・ガス・灯油料金の節減

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

評価	<<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
B	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	37,157	36,555	36,319
対前年度比		98.4%	99.4%
目標値	36,500	36,500	36,500
目標達成率	101.8%	100.2%	99.5%

目標値の設定根拠： 社会福祉入所施設であり目標値の設定が困難であるため
入所定員×365日で設定（閏年の年度は366日）

利用者数の算出方法（対象）： 施設入所者の延べ人数（定員100名）

※原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】
 （※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

7. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う。
A	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	利用者満足度調査（なお、利用者のわかりやすさのため、2拓とした）	年度の後半に入所利用者、通所利用者に直接聞き取り調査を実施し、前年結果と比較分析を行う。 入所は『身だしなみ』、通所は『衛生面』に課題を残す結果となった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 当園の利用者の生活環境、食事、入浴、排泄、身だしなみ、衛生面など

実施した調査の配布方法 対面アンケート 回収数/配布数 100 / 100 = 100.0%

配布(サンプル)対象 施設利用者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	84	0	0	16	100	※令和3年度と質問内容を変更しているため、前年度との単純比較はできない。
回答率	84.0%	0.0%	0.0%	16.0%		
前年度の回答数	85	0	0	15	100	
前年度回答率	85.0%			15.0%		
回答率の対前年度比	99%			107%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響

入所はコロナ禍で寮閉鎖の時期もあり、園全体で行事や通常の余暇活動までは至っていないが、各課で工夫をしながら季節イベントを企画して取り組んできた。

普段の生活の場面で食事、入浴、排泄面では利用者の介護度も高まっており、特に令和4年度は食事の際、利用者の衛生面や誤嚥事故防止に意識を持ちながら、食事の雰囲気作りについても各寮で配慮した。

令和3年度は『食事の時間が楽しいか』との問いに21%が不満という結果だったが、令和4年度は4%へ減少となった。改善したことを前向きに受け止めつつ、残りの4%についても引き続き検討課題としたい。

通所は長引くコロナ禍の影響もあり、『日中活動は楽しいですか』との問いに23%が不満という結果だった。この数値は令和3年度と変わらず、令和5年度に向けて引き続き日中活動に対する取り組みを検討課題としたい。その反面、食事面に対する不満が激減したことは前向きに受け止め、引き続き日頃からの取り組み、配慮に注意していきたい。

②令和4年度の対応状況

入所と通所とで利用者に分かりやすい表現でよりシンプルに回答できるように「満足・不満」の二択で回答をいただいた。準備の段階で利用者が、さらにわかりやすいように視覚的な情報として写真や絵などを準備して各部署で共有して使用できるよう園全体で取り組みを行った。

また、各部署での聞き取り調査は別の部署の職員（他職種を含む）の立会いのもと、実施した。結果については園内正面玄関に掲示し、調査結果と利用者の満足度との差を埋めるために、改善が行われてこそ調査の効果が表れでもある。利用者満足度調査の結果を活用し、結果を基に園の運営面、サービスの改善を図ることにつなげたい。

8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 収入合計／支出合計の比率が、S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
S	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	283,668	772,239	8,581	備考欄参照	1,064,488	1,064,488	0	/
	決算	283,668	774,218	12,227	備考欄参照	1,070,113	1,032,825	37,288	103.61%
前年度	当初予算	283,668	763,037	17,412	備考欄参照	1,064,117	1,064,117	0	/
	決算	283,668	746,270	16,977	備考欄参照	1,046,915	1,001,813	45,102	104.50%
令和4年度	当初予算	283,668	746,108	20,334	備考欄参照	1,050,110	1,050,110	0	/
	決算	283,668	755,852	19,000	備考欄参照	1,058,520	985,000	73,520	107.46%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考> その他収入の主な内訳 (単位：千円)		
○令和2年度	当初予算	決算
・経常経費寄付金収入	100	4,213
・その他の収入	8,481	8,014
○令和3年度	当初予算	決算
・経常経費寄付金収入	0	145
・その他の収入	17,412	16,832
○令和4年度	当初予算	決算
・経常経費寄付金収入	100	5,150
・受取利息配当金収入	1	0
・その他の収入	10,465	8,715
・退職給付引当資産取崩収入	9,768	5,135

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

- ①新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響
 コロナ関連支出として、保健衛生費、旅費(職員宿泊費)、物価高騰関連支出として、光熱水費、燃料費の大幅な支出増があったが、収入において、短期入所の回復やコロナ関連や物価高騰の補助金の申請によって収支としては黒字となった。
- ②令和4年度の対応状況
 短期入所が回復傾向にあったとは言え、通常時よりは減となっていたため、補助金の申請等で収入を確保できるよう対応した。

9. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		4 件	①衣類が破けている。 ②ズボンのベルトが反対でありボディーにあたっている。 ③左腕にあざがあるが、どうしたのか。 ④内科受診の結果を伝えたが、以前からの経過説明がなく納得がいかない。	各事案の確認と謝罪、再発防止についての説明を行った。

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

10. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
1月24日	①県の電子メールにて虐待の疑い情報提供 ②1月26日県随時モニタリング実施 ③事実確認等、虐待の疑いは確認されなかったが、市町村等への通報等の重要性を確認 ④なし ⑤なし ⑥なし

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

11. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。