

## 指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	みきの路	全体評価
施設設置目的(条例)	知的障害者の福祉の増進(摂津市立みきの路条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	社会福祉法人 摂津宥和会	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	261,064,000円	
前年度・指定管理料(円)	256,169,000円	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

### ◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
「基本理念」「経営方針」「運営方針」の文書を配布して採用時研修を実施している。中期ビジョンに基づき、年度方針・予算を全体会議で文書配布し、周知を図っている。また、施設の事業方針に沿ってフロア・グループごとに具体的なアクションプランを作成して取り組み、日常業務でも職員のチェック体制を構築している。		アクションプランについては平成29年度から新たに取り組みしており、ヒアリングを通じて、より具体的な目標をフロアごとに設定している。また、日常業務についても自己の振り返り・評価に管理者のコメントをつけて返しており、チェック体制を強化している。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
国が定める基準以上の職員を配置している。重度障がい者の夜間支援体制は、各フロア正職・契約職員の2名体制で安心・安全な支援に努めた。サービス管理責任者を各フロアに3名配置して、シフト及び勤務状況の把握を行い、管理職と事務員の複数体制で勤務状況を管理した。サービス管理責任者会議と管理職も含めたリーダー会議を毎月2回開催して運営上の課題を共有・検討し、課題解決を図った。人事考課に基づき全職員の面談を実施して、人事管理に努めた。		生活支援員は国基準の倍の職員を配置している。サービス管理責任者会議については平成29年度から新たに実施し、情報の共有・検討を行い施設の方向性を決定している。また、リーダー会議も月2回に回数を増やしている。さらに、平成29年度から地域生活支援拠点の為に、事務所職員1名が土曜日出勤を行っている。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
利用者の支援全般について、市担当課に連絡・報告するとともに、事業内容等の新たな取組についても事前に相談・協議しながら進めた。特に、地域生活支援拠点等事業については、ハード面・ソフト面ともに綿密な打ち合わせを行いながら実施に向けて取り組んだ。また、大規模修繕計画についても市担当課と協議しながら取り組んだ。市の動向については、施設連絡会報告書で朝礼や回覧で周知し、職員間で共有している。		全体会議や朝礼のほか、各フロアごとの終礼を通して職員一人ひとりまで情報が行き渡るよう心掛けている。特に地域生活支援拠点事業・大規模修繕計画については、課題の内容や成果・効果等、市と何度も協議を重ね、連絡を密にして対応している。			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
条例や協定書等に定められた基本事項を遵守して施設の運営管理に努めた。 合理的配慮についても、年度当初に職員倫理・職員行動規範・マナー等の文書を全職員に配布・説明して適正な施設運営を実施するとともに、車両運転の注意事項を回覧して安全運転・道路交通法遵守に努めた。		全職員に対して倫理・マナー等の文書を配布し、福祉業務に従事する上での心構えについて周知を行っている。外部講師を招き、虐待等の具体的事例を交え研修を実施した。また、合理的配慮についてのパンフレットも配布している。車両運転に関しても安全運転に努め、事故防止に努めている。			
<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
「個人情報管理規定」に基づき、「個人情報持出簿」による複数名によるチェック体制を実施した。重要な個人情報は、専用室や金庫を設けて厳重な管理体制を取った。入所者の療育手帳や医療証・診察券等特に重要なものについては、鍵付き保管庫に個別棚を設けるとともに、金庫・保管庫の鍵の取扱いについて細かな規定を設けた。外泊時に家族が持ち出す場合でも、持出表に記入して確認を行っている。		管理規定に基づいた情報管理を行うとともに、専用金庫で文書の管理を行うなど、個人情報の適正な管理が実施されている。また、必要箇所には防犯カメラを設置する等、厳重な管理体制を構築している。			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
危機管理マニュアルや災害マニュアルに基づき、福祉避難所としての機能も含めて緊急体制の整備に取り組んでいる。具体的な対応を検討するために、災害に関する研修に積極的に参加した。洪水を想定しての防災研修、備蓄品や備品の管理及び事業継続計画について講習を受けた。また、市社協主催の災害ボランティアの受け入れ訓練にも参加した。また、地震・火災の避難訓練(消火訓練含む)を年2回実施、AED研修や消防設備点検も実施した。 さらに、平成29年度は地域生活支援事業等の拠点として、障がい者の緊急受け入れ体制の整備について、市と協議した。		防犯・不審者対策の為、従来の防犯カメラ、暗証番号キー等に加え、平成29年度より機械警備を導入した。例年の避難訓練は年2回(秋・冬)実施に加え、平成29年度は火災避難訓練2回、地震・消火訓練1回の計3回行った。AED研修についても年2回実施しており、複数回訓練を行うことでより多くの職員が参加できるよう工夫している。			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
年度当初の事業計画書に基づいて事業を実施した。支援内容の向上及び経年劣化している施設や備品の修繕・維持管理への支出が目立った。 特に、増加する修繕費は、大規模修繕として修繕計画を作成する。事務消耗品や管理費等の経費節減に努めながら、収入増のために、介護給付費の処遇改善加算請求を行った。年間を通じて加算請求を行い、約1,000万円の収入増につながった。		職員が大府府へ出向き、介護給付費の処遇改善加算請求を行った。これにより、年々増加する修繕費をカバーすることができ、平成29年度は市単費の削減に繋がった。また、施設の修繕に関しては大規模修繕に向けて綿密な計画を立てている。			
<b>(8) 経費節減の取組み</b>		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者評価	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
事務員が倉庫に保管している消耗品の持出簿を作成し、定期的に棚卸を行い、法人事務局も含めて施設全体で効率的な在庫管理を行った。 市年契単価表の活用や業者間の見積り合わせを行いながら、経費削減を図った。また、会議机やロッカーなど不要備品を貰い受けて経費削減に努めた。 リース送迎車1台を日本財団寄贈により、年間リース料960,000円の削減に努めた。また、ひびきはばたき園との合同運行体制により、経費削減を図った。		必要以上に在庫を抱えることのないよう棚卸をして在庫の把握や、法人内での不要備品の貰い受け等で経費削減に努めている。また、日本財団から送迎車の寄贈を受けることができたため、リース代削減を実現し、引き続き平成30年度以降も寄贈候補に選ばれるよう施設の効率的な運営に努めている。			

◆サービスの質の維持・向上（各10点）

(9) 職員の資質向上 職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。

指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
		<p>研修計画に基づき、全職員が年一回は外部専門研修に参加できるように取り組んだ。また、外部講師による内部研修や市内での研修には契約職員も参加するようにした。相談支援従事者研修やサービス管理責任者会議には積極的に研修参加するように努めた。さらに、強度行動障がいの研修にも毎年順番に参加するように計画した。虐待防止等人権研修については、毎年継続して法人研修も含め重点的に取り組んでいる。新たな取り組みとして、マナー・キャリアパス・労務管理・介護記録・災害等研修の幅を広げるべく取り組んだ。また、全体会議において管理職から予算・支出伺・起案等事務処理について、摂津市の文書事務の手引きをもとに資料を作成して内部研修を行った。</p>			<p>強度行動障害については将来的に加算の対象になる為、積極的に研修に参加し、情報収集・知識向上に努めている。また、平成29年度から研修の幅を広げる為、今まで支援に関する研修がメインだったが、人材育成に特化した研修への参加にも取り組んでいる。研修後は、施設内で勉強会を開催し、職員間での情報共有・資質の向上に努めた。</p>

(10) 利用者サービスの向上 利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。

指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
		<p>新たな取り組みとして、サービス向上のために、各フロアにサービス管理責任者を配置し、毎月2回サービス管理責任者会議を開催した。利用者・職員のフロア交流が進み、サービス内容の拡大につながった。サービス管理責任者会議の後に管理者も含めてリーダー会議を開催し、サービスの向上に努めた。全職員が毎月提出する「自己チェックシート」の改訂を行い、虐待や不適切な支援の防止に努めた。他者評価の良い支援例を事務所に張り出し、より良い支援の増加に結びつけた。毎年、全職員を対象に面談を実施し、人事考課に基づいて評価と課題を提示して、利用者サービスの向上に結び付けた。定期的な職員面談以外でも、頻繁に管理職による職員面談を行い、サービスの質の確保に努めた。大社協の第三者評価を6月に受審後、全体会議で結果報告するとともに、PDCAサイクルにより改善を図った。受審結果は評価シート各項目に関係し、施設運営全般にわたり活用した。</p>			<p>平成29年度からサービス向上を目的とし、各フロアにサービス管理責任者を配置し、月2回サービス管理責任者会議、リーダー会議を開催している。利用者・職員のフロア交流が進み、より良い支援に繋がっている。全職員が毎月提出する「自己チェックシート」では、他職員の支援方法で気づいた点を記入し、評価の良いものについては廊下に張り出し、職員全員で共有している。第三者評価後は、指摘のあった事業計画の周知や支援マニュアルの内容点検等の改善を図っている。</p>

(11) 情報収集（アンケート等） 利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。

指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
		<p>利用者の意見・要望等を聴取するために、玄関受付に「意見箱」を設置している。また、個別外出先・外食やクリスマスプレゼント等の内容をアンケート聴取し、活動や利用者ニーズに繋げた。行事後は、参加利用者の個別記録を作成して参加状況や満足度を記録して次回に活かすべく取り組んだ。また、食事については給食の嗜好調査を行い、ニーズを献立に反映させた。連絡帳や連絡票のやり取りを丁寧に行い、要望や意見を聞いて適切に対応するように努めた。苦情につながる可能性のある事案は「家族の想い」を記録して早い段階での適切な対応に努めた。</p>			<p>玄関前カウンターに設置している意見箱によるニーズ把握に加えて、家族会や、通所者との連絡帳でのやり取り、行事後には個別記録の作成等を通じて、直接要望や意見を吸い上げている。平成29年度は初めて給食に関するアンケートを実施し、利用者のニーズを献立に反映させた。苦情につながる可能性のある事案については「家族の想い」にて苦情になる前に処理をするようにし、全体会議で議題に挙げて職員間で共有している。</p>

<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
法人ホームページに加え、活動内容や利用者の様子を発信するために、機関紙「みきの路通信」の発行回数を増やして、施設の理念方針や事業計画等も掲載した。また、利用者の活動に関わる備品等についても写真を交えて掲載し、家族様にも活動の様子が伝わるように心掛けた。人材確保も含めて、近隣の専門学校や大学を訪問して、施設のPRに努めた。摂津高校の学生を対象に、施設内での授業を行い、グループワークを通じて施設や障がい者理解の機会を設けた。人権協会や人権擁護委員の見学等も受け入れた。その他、作品展だけではなく障がい者週間にも作品展示を行った。			機関紙「みきの路通信」の発行回数を昨年の年4回から5回に増やし、より多くの活動内容や利用者の様子を写真を交えて発信している。人材確保や施設のPRの為に、大阪成蹊大学、大阪人間科学大学、薫英女学院等への積極的な訪問やパンフレットの送付等を行っている。また、施設内での授業・グループワークを通じて施設や障がい者理解の機会を設けた。		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
通所利用者の家族に対しては、毎日の連絡帳の交換、入所利用者の家族には、帰宅時に連絡票を交換することにより、密に連絡を取り合っている。必要に応じて、電話連絡・面談・家庭訪問等を行い、要望や苦情への迅速な対応を行っている。また、第三者委員や苦情解決窓口の職員を配置し、館内に掲示しながら丁寧な対応を行っている。平成29年度、リスクマネジメント担当者を配置し、苦情につながる恐れのある事案をヒヤリハットにて拾い出し、毎月の全体会議で情報として共有し、問題解決に繋がる体制を取った。さらに、苦情前の「家族の思い」を記録して、支援の改善に努めた。			苦情解決対応職員を2名配置して対応しており、困難な案件については第三者委員へ繋ぎ、苦情が放置されない体制を整えている。以前からリスクマネジメント担当者を配置しているが、平成29年度からはより明確に分析・報告を行っている。意見箱、連絡帳、家族の思い等で利用者の要望の収集に努めており、迅速な対応を心掛けている。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
利用者の安全のため、電気・エレベーター・電子錠・特浴機械等の保守業務委託契約を締結し、定期的なメンテナンスを実施している。また、不具合のある箇所の洗い出しを行い、修繕依頼書を施設長に提出して、迅速な対応ができるように取り組んだ。清掃については、専門業者による館内清掃を定期的実施し、樹木剪定等外回りについては、法人内就労事業所に依頼して美観及び衛生面の維持管理にも努めた。また、経年劣化による大規模修繕に向けて、建物本体と空調・給湯設備の修繕について業者との会議を持ち、市担当課に計画案を提出した。			修繕箇所の洗い出しや不具合のチェック、業者への見積もり依頼等、設立当時の機能復元・安心安全な環境の維持を目指し、大規模修繕に向けて綿密な計画を立てている。施設の保守点検について、高い専門性が必要とされるものは業者へ委託し、軽微なものは職員で対応している。保守点検等の業者選定に関しては、金額やサービスの比較等を行っている。		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
備品の整理・移管等に合わせて、備品台帳と照合しながら備品台帳の整理を図った。車両の整備・点検及び修繕等に関する記録は、実施報告書と併せて適正に保管している。また、業務記録等については、コピー用紙節減・データ管理を含めて、支援ソフトを導入し、データの移行作業を進めている。大地震による洪水を想定して、データを保存しているサーバーを3階に設置して管理している。			個人情報の管理についてはセキュリティソフトの導入等適切に処理している。災害に備えた事業継続計画（BCP）については平成29年度に研修に参加し、早急な策定を目指している。		

◆施設固有の項目（各10点）

(16) 専門職員の配置		福祉の専門知識を有した職員がどれだけ配置されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>常勤の理学療法士（兼務）及び看護師2名配置するなど、常勤職員は全員が福祉関係の国家資格（社会福祉士・介護福祉士・精神保健福祉士・保育士・ヘルパーのいずれか）を有し、国が定める基準以上の職員を配置している。また非常勤の生活支援員も有資格者を優先して配置している。法人では常勤・非常勤に関わらず、資格取得の助成制度を設けて専門職配置をすすめている。日常業務や支援に係る相談従事者研修・サービス管理責任者会議・強度行動障がい者研修にも計画的に参加して、専門職員に特化した人員配置に取り組んでいる。</p>			<p>国基準の倍以上の国家資格を有する職員を配置しており、専門職員の充実に力を入れている。職員が新たに資格を取得する際には、資格内容によっては受験料の全額・半額補助を行う等、専門知識の習得を支援している。</p>		
(17) 利用者数・稼働率の取組み		利用者数の増加・施設稼働率向上の取組みが実施されたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<p>生活介護事業の利用者定員は、40名であるが、法定定員125%まで受け入れが可能であるため、一日約44人の利用者を受け入れた。短期入所事業では、定員5名に対して、年間フル稼働で一日平均約5人の受け入れを行っており、日中一時支援事業も積極的に受け入れを行った。また、親の入院・虐待・家庭の事情等稼働率では測れない緊急度の高い、重度ケースを市との連携のもと、セイフティネットとして受け入れをしている。今後の生活介護再編に向けて、年間を通じて定期的に、ひびきはばたき園との協議を行ってきた。さらに、地域生活支援拠点等事業におけるショートステイ増床や体験の場確保に向けて、市担当課と協議を行っている。</p>			<p>生活介護は定員40名に対して125%（50名）まで受け入れ可能である。平成29年度は平均して定員の110%（44名）の利用率となっている。数字では測れない部分もあるが、更なる稼働率向上に向けて、引き続き創意工夫した取組みを期待する。</p>		
(18) 地域交流・社会参加		地域住民との交流を図り、施設利用者の社会参加を図る取組みが実施されたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>地域活動に積極的に参加し、地元の中学校・高校との交流を積極的に実施した。中学校の職場体験や高校のクラブや専門学校・大学の実習の受け入れを行った。特に、摂津高校の見学については、従来は見学・説明であったものを学生とともに考え、学ぶ機会として活用した。地域交流では、第三中学校の「三中フェスタ」に参加して、クラフトコーナーとして出店して、地域住民との交流を図った。</p>			<p>職場体験や実習生の受け入れを行う他、近隣中学校のフェスタにブースを設けて利用者が参加する等地域交流を図っている。また、施設見学では、単に見学で終わるのではなく積極的に交流を図り、より地域との繋がりを重視した社会参加に取り組んでいる。</p>		
(19) 福祉サービスの創意工夫		自発的・積極的な福祉サービスを取り入れる等独自性のある工夫がなされたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
<p>法人内ひびきはばたき園のドアツードア送迎に向けて、合同送迎体制を実施した。運転手の勤務時間を延長しながら、送迎エリアを拡大して取り組んだ。地域生活支援拠点施設として、具体案も提示しながら施設機能の変更等を検討している。</p>			<p>平成29年度よりひびきはばたき園との合同送迎を実施した。また、送迎エリアでの利用者の利便性が高まった。地域生活支援拠点施設としての施設機能の変更、生活介護の再編により、より効率的かつ専門的な支援の実現を目指している。</p>		

(20) 重度障害者の比率		施設利用者の内、重度障害者をどの程度受け入れているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
		<p>入所利用者30名全員が重度知的障害者であり、内11名が1・2級の重度身体障害の重複障害者である。衣食住や移動面も含めた日常生活全般にわたっての介助度が高い。異食・自傷・他害等安全面の配慮を要し、内8名は行動障害を有する方である。健康面でも、全員の投薬管理を行い、医療機関との連携が必要である。通所利用者でも全員が重度知的障害者で、内6名が重度の身体障害である。通所利用者も自傷・他害があり、日中活動や送迎等での工夫をしながらマンツーマンの職員配置が必要である。重度障害者を受け入れているが、年々加齢による衰えや病気・重度化がすすみ、介助度が高くなってきている。入所の障害支援区分は、30名中で区分6が12名・区分5が12名である。通所は、14名中で区分6が6名・区分5が6名である。</p>			<p>入所利用者、通所利用者とも重度障害者の受け入れはほぼ100%に近い数値となっている。さらに重複重度障害者も受け入れる等、利用者の積極的な受け入れを行っている。国家資格を有する者を国基準の倍以上配置する等、重度障害者を受け入れる為の職員体制も整っている。</p>