

【施設状況】

グループ名称	障害者支援施設(ひかり学園)								
指定管理者名	社会福祉法人長野市社会事業協会				法人番号	5100005001689			
所管課	主	102000	障害福祉課	副					
構成施設	1413	障害者支援施設(ひかり学園)							
施設分類	05	保健福祉・医療型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	02	利用料金制
施設概要	居室46、短期入所専用室8、食堂、厨房、浴室1、特殊浴室1、作業室6 ほか								
施設設置目的	施設に入所する障害者等に対し、主として夜間において、入浴、排せつ、及び食事等の日常生活上の施設入所支援を行うとともに、生活介護等の施設障害福祉サービスを提供することにより、障害者等の福祉の増進を図る。								
基本方針等	利用者が安全・安心・快適に過ごせる生活環境の確保を基本とし、生きがい、楽しみを感じられる生活が送れるよう、個別支援計画を作成し、適切な支援を行う。また、サービス機能の充実を図り、利用者の利便性を高めるとともに、事業の効率化を目指す。短期入所事業においては利用者や家族の意思を尊重し、緊急時の入所機能の充実に向けたサービス提供を目指す。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活介護事業</li> <li>・短期入所事業</li> <li>・施設入所支援事業</li> </ul>								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	社会福祉法人長野市社会事業協会			指定回数	3 回	
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日	5年	管理運営開始日	平成18年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)					4

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価	
	生活介護	人/日	66	65	65	61	94%		
	自立訓練(生活訓練)	人/日	0	0	0	0	#DIV/0!		
	施設入所支援	人/日	63	62	60	58	97%		
	短期入所	人/日	5	5	5	1	20%		
							#DIV/0!		
							#DIV/0!		
(特記事項) ・H29年度で、自立訓練廃止 ・旧法施設(知的障害者入所更正施設) 短期入所H30年度より定員8人 ・施設入所支援では、2人部屋を1人で使用している状況(使用できる1人部屋がないため)									
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及び未実施の理由					3
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援法第5条第7項に規定する生活介護の実施に関する業務</li> <li>・支援法第5条第8項に規定する短期入所の実施に関する業務</li> <li>・支援法第5条第10項に規定する施設入所支援の実施に関する業務</li> </ul>							
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページや施設パンフレット等でPRしている。</li> <li>・毎月、機関紙「ひかりだより」を発行し、保護者家族に情報提供を行っている。</li> <li>・行事報告会や家族との懇談会、交流行事を開催し、家族とのつながりを深めている。(コロナ禍により懇談会、行事は中止なので、通知等で状況をお伝えした)</li> </ul>								

3 利用者評価

区分	内容		評価
利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	聞き取り	3
	(2) 調査、会議等の内容 担当職員より利用者の希望要望や現在の状況を聞き取りを行っている。 施設の行事である、旅行の行先の希望調査や、個別外出の希望、誕生日の希望メニューなど利用者に関心を持って聞いている。 年3回の家族会(8月に家族会の連絡会開催)で要望・苦情の集約を対応している。苦情受付担当者を置き、直接の提案を受け付けている。また、利用者の栄養スクリーニングに活用するため食事の嗜好調査を行っている。 (コロナ禍により、旅行、外出等の行事は実施できなかった。園内で楽しめる行事については利用者の要望等を考慮し、楽しめるものを実施した。家族会も開催できなかったが、他会場を借り家族会役員会を1回開催した。)		
利用者からの評価	(3) 調査、会議等の結果 ・可能な限り、個別支援計画に反映できるようにしており、月2回の支援会議において、全利用者の状況の把握に努めている。また、利用者1人1人の個別支援計画のもと、利用者支援を実施している。 ・利用者の希望に基づき旅行、個別外出等の行事を実施している。(コロナ禍により外出行事は実施できなかった) 例年までは年2回の旅行をしていた。現在は施設内でお弁当を食べたり、ゲームなどをして楽しんでいる。		3
	(1) 良好とする評価 ・誕生日には、誕生日メニューとして何でも好きなメニューをリクエストに応じて提供しプレゼントを贈るなど、施設利用者に喜ばれる取り組みを実施している。 ・個別外出のイベントを計画している。(コロナ禍により実施できなかった) (短期入所)利用希望者には可能な限り要望に応えている。(コロナ対策で、短期入所居室4室を緊急対応として空けておいたこと、市中感染レベルによって自粛をお願いしていること等で、利用希望に応えられていない。緊急時の受け入れや、レスパイトの目的等で必要な方については受け入れる努力をした。)		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 通所支援利用者のご家族からの苦情 1件 タイムケア利用者のご家族からの苦情1件 ①4月の緊急事態宣言時、通所の自粛をお願いしていたが、その間連絡等を取らずにおり、いつから受け入れができるのかという苦情が出された。(生活介護の利用者の保護者から) ②タイムケア利用時、夕食をいつもより早く食べ終わってことに対し、職員が食事の途中で切り上げてしまったのではないかと苦情が出された。また、その際の職員の接遇の悪さも苦情として挙げられた。		
	<<対応措置>> ①謝罪を行い、通所を再開することで了承していただいた。 ②該当職員を含め事実確認を行い、接遇に対して謝罪を行い、今後ご家族に疑念や疑惑が生じないよう職員に徹底した。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	46,000	利用料金	58,499	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	0	指定管理料	0		雑(納付金)		雑(納付金)	
支出	委託料	0	委託料	0	歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等	0	販売収入等	0		貸付料		貸付料	
	その他収入	3,233,000	その他収入	9,086,686		その他		その他	
	自立支援給付	336,383,000	自立支援給付	307,863,392		国庫支出金	171,268,091	国庫支出金	172,310,553
	計	339,662,000	計	317,008,577		計	171,268,091	計	172,310,553
収入	人件費	219,482,000	人件費	206,372,174	歳入	指定管理料		指定管理料	
	設備管理費	6,653,000	設備管理費	6,612,544		委託料		委託料	
支出	備品購入費	0	備品購入費	0	歳出	需用費		需用費	
	修繕費	4,645,000	修繕費	9,143,872		役務費		役務費	
	光熱水費	25,712,000	光熱水費	22,746,739		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	57,520,000	事業費	52,357,200		修繕費		修繕費	
	事務経費	10,006,000	事務経費	7,523,754		工事請負費	13,156,000	工事請負費	13,791,600
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他		その他			その他		その他	
	扶助費		扶助費			扶助費	228,357,455	扶助費	229,747,404
	計	324,018,000	計	304,756,283		計	241,513,455	計	243,539,004
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益		15,644,000		12,252,294	差引		-70,245,364		-71,228,451
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									67.7%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※ すべて  で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 施設入所支援(生活介護、短期入所) 60人(55)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		
セルフモニタリング等	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3

6 危機管理体制 ※ すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」、「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		3
	協定内容・指定管理者提案  体育館の無料開放を行っているほか、毎年、防災訓練のうち1回を地域とともに夜間総合訓練として実施するなど地域との協働関係を築いている。また、地域の行事等には、積極的に参加している。(コロナ禍により体育館の無料開放は利用者との接点ができないようフェンス等新設をしてから実施した。防災訓練は利用者・職員のみで実施した)	追加された内容、未実施の内容及びその理由  地域のボランティアサークルと協働しながら入所者支援を行っている(毎月1回 若穂ボランティアに約20名参加 掃除・除草等) 今後の作業について、どんなことを行うかが課題となる。(コロナ禍により回数は減ってしまったが、連絡を取り合って来ていただいた)	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	4	8	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	6	
利用者評価	3	12	
事業収支	4	8	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
<b>合計得点</b>			

評価理由	施設の設置目的を理解し、利用者が安心して利用している。家族会(保護者会)等との連携を図りながら事業が実施された。管理経費についても経費の節減に努め、指定管理者として適切に事業運営にあたった面は評価できる。 地域連携については、地元ボランティアサークルと協働して入居者支援を行なっているが(コロナ禍により交流ができなかったことから評価を3とした。 事業収支については、損益額から健全な経営がなされているものと考えられるため、評価を4とした。 新型コロナウイルス感染症対応のため、自粛要請した短期入所室4部屋をコロナ対策用に用意した点や、地元住民の体育館利用の動線と、施設利用者の動線をフェンスで区切り、感染対策に努めた点について評価できる。
------	--

	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
取組み・改善案等(施設所管課)	ひかり管理棟の空調設備の故障が多いことで、苦慮している。今後、空調を利用する時期に故障した場合、利用者の健康管理が難しい状況もあること、修理も部品供給が終了とのことで、早めの全面改修が必要。その他にも、設備面の老朽化による箇所が多数ある。	コロナ禍において、ゾーニングによる、対応をする為、扉の改修や換気のための改修を実施した。また、部品についてはコロナ感染がなくても対応できる量を備蓄した。	修繕工事の計画的な実施に向けて、必要な予算を計上するように、予算要求を行う。

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	施設設備の老朽化に備え、年次計画により設備の更新を進め、住環境の充実と利用者支援を適切に実施する。
--------------------	---

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・理学療法士によるリハビリと音楽療法士による心身の緊張の軽減と機能維持のための訓練を楽しみながら行った。
- ・利用者個々の介護度の高まりに合わせ、嚥下等の専門的研修を実施し職員の介護技術を高めた。また、歯科衛生士に来てもらい、口腔ケアの充実に努めた。
- ・短期入所はコロナ禍により利用を進めることができなかった。
- ・利用者が安心してサービスを利用できるよう職員のスキルアップ、意識改革を行う施設内研修を実施した。(介護研修、リスクマネジメント研修、精神障害、外部講師を招いての事例研究等の研修)
- ・事業所に講師を招聘し「チーム支援研修」を年間を通じて行った。次年度より利用者への支援の質の向上を目指し、「チーム支援体制」を取り入れた。
- ・職員による虐待事例があり長野市に通報を行った。虐待防止に向けた取組を強化していきたい。R3年度も引き続き再発防止に努める。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・法人全体で個別支援計画から日々の記録までを一括で管理するパソコンの支援ソフトを導入し、効率的且つ正確な情報の管理と共有化が出来た。
- ・法人では事業部制を導入しているが、当施設の属している事業部では障害者支援に必要な人材育成(研修プラン)の実施、事業部に共通した課題への取り組みを行った。
- ・つくし男子棟の1階、2階の使い方がひどく業者を入れクリーニングを行った。

③ その他

- ・施設内研修の他にコロナ禍で中止になってしまった研修が多かったが、Web研修で行われたものには積極的に参加した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・支援職員の不足。ハローワーク等求人を出しているが、採用希望者がおらず欠員が生じている。募集については、法人と協力し進めているが、人手不足の解消に繋がっていない。
- ・短期入所において、利用希望者が多く、特に児童やマンツーマン対応を必要とする利用者が増えているので、受入れは職員の人員を厚くしないと出来ない現状であり、肢体不自由の方と行動障害の方が一緒にならないように配慮して予約を受けなければならない。また、入所利用者と短期入所利用者の相互の精神的な安定を図る為には動線を分ける必要があり、平成30年度短期入所定員を8名とし、短期入所者専用の棟に向けた整備を、ハード面(女子トイレ改修)を実施した。
- ・空調機器等補給部品の生産が終了するため、2019(令和元)年中を目途に空調機器の入替の検討をするよう設置業者よりお願いをされた。機器等の計画的な入れ替えが必要となっており、今年度、ひかり棟居室の改修工事を行った。次年度、ひかり棟居室前の廊下の増設を実施予定。ひかり管理棟部分も故障が多く、利用者の日中活動に支障をきたすので、改修について長野市に相談している。
- ・ひかり棟の屋根が冬場になると凍ってしまい、溜まった水が室内に流れ込んでしまうことがたびたびあり対応に苦慮しているため、長野市に修繕の依頼をしている。
- ・つくし棟の屋根も早めに塗り替えをするよう指摘を受けている。
- ・ひかり棟居室の下水の老朽化により、下水詰まりが多くなっている。職員では対応できなく、業者をお願いしトイレを使えるようにしている。
- ・利用者の見守り用カメラを設置し無断外出、不審者に備えているが、不具合が多く次年度にシステムの更新を検討し、利用者の安全、職員の負担を減らしていきたい。
- ・感染症(インフルエンザ、ノロ、コロナ等)が発生した場合のハード面での対応が難しい。個室でない方が多いこと、余剰の部屋もないことで感染者を隔離することが出来にくく、対応に苦慮している。

(3) 総合評価 評価基準  
 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり  
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・施設の設置目的を理解し、利用者が安心して利用している。
- ・施設の老朽化等、傷んでいる部分については可能な限り修繕を行ってきた。
- ・経費節減にも努めてきた。

② 次年度以降の取組み

- ・支援職員の補充。
- ・短期入所棟のハード面の整備、それに伴う職員体制の確保。
- ・施設内研修の充実と専門的研修に参加し職員のスキルアップを図る。
- ・利用者の選択活動の幅を広げられるよう社会参加の促進を図る。