

モニタリング結果報告書 (令和4年度)

1. 施設概要

施設名	津久井やまゆり園		
所在地	相模原市緑区千木良476		
サイトURL	https://tsukui.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条第11項に規定する障害者支援施設 (設置年月:昭和39年2月)		
指定管理者名	社会福祉法人かながわ共同会		
指定期間	R3.8.1 ~ R5.3.31 (2021年) (2023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>利用状況B評価、利用者満足度C、収支状況A評価となったことから、3項目評価はBとした。 利用状況(B評価)は、新型コロナウイルス感染症による新規入所に向けた体験利用の延期があった一方、緊急的な短期入所を受け入れ、令和3年度より改善している。 なお、令和元年度から、身体拘束を含めた利用者支援の実施状況及び改善状況等を確認するため、随時モニタリングを実施しており、その結果、より一層の改善が必要とされた事項(身体拘束の軽減又は廃止に向けた取組等)については、継続した指導を行っている。 令和3年8月からの指定管理者の非公募選定時に提出された事業計画書を踏まえて、引き続き随時モニタリング等を通じて利用者支援の内容を確認するとともに、提案内容が着実に履行されるよう、必要な改善指導を行っていく。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <ul style="list-style-type: none">◆管理運営等の状況 令和3年8月1日から利用者が新園舎へ移転し、令和4年度は、コロナ感染防止対策を行いながら、地域移行に向けて外部事業所等を体験利用する等、利用者が地域に出て、地域の人々との交流を重ねることを目的とした「チャレンジ活動」に取り組むなど、利用者が望む生活を実現するための支援に取り組んだ。◆利用状況 新型コロナウイルス感染症による短期入所については、緊急性の高い場合は積極的に受入れを行うなどした結果、利用状況は、目標値には及ばなかったものの、目標達成率87.5%となりB評価となった。◆利用者の満足度 令和3年度から新たに開始した利用者本人に対する満足度調査では、上位2項目(満足、どちらかといえば満足)の回答が44.6%となり、「わからない」との回答が多かった。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。◆収支状況 令和3年度は、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があり91.14%に留まったが、令和4年度については、短期入所利用者の増加等の要因により収支比率101.8%となり、A評価となった。◆苦情・要望等 施設設備関係が1件、職員対応についてが5件、その他の苦情が2件あった。◆事故・不祥事等 転倒による痣、発作に伴う骨折及び肺炎による救急搬送事例があった。事故報告については、電話での第一報を速やかに県に報告している。◆労働環境の確保に係る取組状況 特になし◆その他 今後も「当事者目線の障がい福祉」の考え方を踏まえた支援が実施されるよう、指定管理者との連携を継続していく。

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況	利用者の満足度	収支状況	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。 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
	(項目6参照)	(項目7参照)	(項目8参照)	
B	B	C	A	

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隔月実施 ②令和4年6月13日 6月15日 6月17日 8月26日 8月29日 8月31日	①主に工事、修繕及び財産管理に関わること。 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	有・無	指導・改善勧告等の内容
		個々の職員の虐待対応への認識、組織としての風通し、共通認識に基づいた利用者支援について、対策を講じること

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
津久井やまゆり園の円滑な運営と地域生活を支える拠点	<ul style="list-style-type: none"> 支援課題の検証と今後の取り組みについて検討するため、主任級以上の職員が参加する「当事者目線の支援会議」を12回開催。 みどり会（家族会）及び後援会との更なる連携強化を図るため、納涼祭実行委員会及びハッピーハロウィンinまつりだやまゆり実行委員会へのみどり会役員が参加。 	<ul style="list-style-type: none"> 当事者目線の支援会議を開催したことで、更なる園の円滑な運営と支援サービスの向上に繋がった。 みどり会（家族会）及び後援会と連携強化を図ることで、園の運営に意見を反映し、園の運営にご理解ご協力を頂いた。
当事者目線による意思決定支援の推進	<ul style="list-style-type: none"> 意思決定支援の継続的な推進を図るため、「意思決定支援プロジェクト」を18回開催。今後の意思決定支援のあり方等について検討した。また、個別支援計画の策定等について、運用サイクル、書式や内容精査、多職種との連携方法等を検討した。 利用者の園運営への参画として、ピザの会活動支援充実、納涼祭実行委員会及びハッピーハロウィンinまつりだやまゆり実行委員会へピザの会役員が参加した。また、10月からピザの会役員等が園運営会議に参加した。 	<ul style="list-style-type: none"> グループ会議や生活課会議等にて更なる支援の確認と検討を行った。また、グループ会議や生活課会議等では、必要に応じて心理担当の出席や、事前に看護課職員から助言を受けるなど、多職種による検討に取り組んだ。 利用者が園の会議等に参加したことで、利用者の意見を直接園運営に反映することができた。

<p>地域生活移行の推進と入所施設の機能の分散化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域生活移行の推進を図るため、4月からチャレンジ活動の開始、事前の情報提供、計画を策定し取り組んだ。 ○GH見学延べ35名 ○GH体験延べ6名 ○生活介護見学延べ38名 ○生活介護体験延べ3名 ○社会体験・貢献4名 ○障害者雇用としてクリーニングに週2日就労1名 ・入所施設機能の分散化を図るため、入所利用者の外部にある生活介護事業所等を利用した。また、在宅障がい者等の生活介護（通所）利用と短期入所利用を積極的に受入れた。 ○外部事業所への通所5名 ○通所利用者10名 ○短期入所者1295名 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度中に地域生活移行に繋がった利用者はなかったが、チャレンジ活動に取り組んだことで、利用者が社会との繋がりを深め、各事業所の理解を深めることができた。 ・利用者が外部の生活介護事業所等を利用することで、地域や社会と繋がりを深めることができた。 ・生活介護（通所）利用と短期入所利用を進めたことで、在宅等で生活される障がい者の支援に繋がった。
<p>権利擁護の推進と身体拘束及び虐待の防止</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・権利擁護の推進と身体拘束及び虐待の防止については、虐待防止基礎研修及び事故不祥事防止研修は全職員が受講。また、行動制限判定会議及び虐待防止委員会を開催。 ・利用者支援を第三者の視点で評価する「利用者支援評価委員会」を2回開催、第三者委員、オンブズマン、みどり会役員が委員として参加。 ・介護福祉士会による第三者評価を受講。 	<ul style="list-style-type: none"> ・虐待防止及び身体拘束解除に向けた取り組みを進めた。 ・利用者支援評価委員会では、第三者の視点で貴重なご意見をいただき、利用者支援の参考とした。 ・第三者評価結果については、自分たちでは気づいていない点を指摘いただき、当園で取り組んできた支援を振り返ることで、改善項目の明確化に繋がった。
<p>「ともに生きる社会かながわ憲章」の普及啓発、福祉教育への貢献、開かれた施設づくりと地域貢献</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ともに生きる社会かながわ憲章の普及啓発として、県職員や相模原市教職員、他法人職員を対象とした園長による講演を11回開催した。また、市社協みんなのいひと体験講座として市内中学校生徒を対象とした講座を3回開催。 ・見学者の積極的な受入れとして、民生委員や社会福祉協議会、学校関係者等の施設見学受入れを延べ30団体受入れ。 ・地元自治会行事（定期清掃・防災訓練等）への積極的に参加として、自治会定期清掃に職員が参加。また、防災訓練は10月に開催され、利用者・職員が参加。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事件を決して風化させることなく、共生社会の実現と「ともに生きる社会かながわ憲章」の普及啓発に取り組むことができた。

※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※	35,281	22,404	19,160
対前年度比		63.5%	85.5%
目標値	41,610	28,488	21,900
目標達成率	84.8%	78.6%	87.5%

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60名）
（～R3年7月31日：定員114名／R3年8月1日～：定員60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
- ・短期入所及び生活介護（通所者）の受入れの延期や中止
 - *コロナ感染症対応中でも、緊急度の高い短期入所は積極的に受け入れ、地域のニーズに応えられるよう対応した。
 - ・入所利用者の買物や外食など外出の制限
 - ・ご家族との面会の制限（LINE又はZOOMでの利用で対応）
 - ・地域交流等の制限
- ②令和4年度の対応状況
- ・令和3年度同様、施設内の入念な清掃、来園者の体調チェックやアルコール消毒など、必要な感染症対策を継続した。
 - ・行事やイベント等はコロナ対策をした上で、内容をより充実させ、人数制限等の緩和をしながら実施した。

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評価の「満足」回答割合で行う。
C	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	令和3年度同様、利用者が具体的にわかりやすい内容として3択としたため、偶数の選択肢に設定しなかった。	質問内容がわかり難いこと、利用者の意思を読み取る支援が不十分だったこと等により、「わからない」の回答が多くなってしまった。今後は質問内容の精査と同時に、意思決定支援を通して、利用者の気持ちを読み取る、また伝える力を身につけ、利用者の気持ちを聞き出せるよう努める。

[サービス内容の総合評価]

質問内容 食事・睡眠・居室・日中活動・余暇・職員の対応状況等の満足度

実施した調査の配布方法 対面アンケート 回収数/配布数 56 / 56 = 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評価の回答数	25	0	0	1	56	「満足」「不満」以外の30枚は「わからない」を回答
回答率	44.6%	0.0%	0.0%	1.8%		
前年度の回答数	31			17	48	
前年度回答率	64.6%			35.4%		
回答率の対前年度比	69%			5%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考> アンケート内容の見直しについて検討が不十分であった。結果的に前年度と同じ内容の提示方法（イラストや○×等を用いた「はい」「いいえ」「わからない」の3択のアンケート方式）で聞くことが出来ず、利用者の気持ちを十分に吸い上げることが出来なかった。令和3年度はオンブズマン協会に協力依頼し、オンブズマン数人にアンケート調査をしてもらった。4年度は他の機関等に依頼できないか検討したが見つからず、コロナや感染性胃腸炎等による課閉鎖等により、当園の職員で行うことになった。その際、同課の職員ではなく他セクションの職員が行い、利用者が応えやすい環境に努めた。

【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
調査員を施設関係者以外に依頼予定であったが、コロナ禍による影響を考慮し、結局、施設内職員が実施することになった。
- ②令和4年度の対応状況
施設の職員がアンケート用紙をもとに調査を実施したが、直接支援者にならないよう他セクション職員が調査を行い、なるべく利用者が答えられやすいよう配慮した。

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
A	

[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	293,064	604,229	15,888	備考欄参照	913,181	965,487	-52,306	
	決算	293,064	616,690	14,847	備考欄参照	924,601	910,344	14,257	101.57%
前年度	当初予算	332,086	459,471	29,616	備考欄参照	821,173	883,930	-62,757	
	決算	294,116	415,814	35,926	備考欄参照	745,856	818,405	-72,549	91.14%
令和4年度	当初予算	301,120	385,572	11,234	備考欄参照	697,926	697,926	0	
	決算	277,239	394,943	13,518	備考欄参照	685,700	673,666	12,034	101.79%

※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 /

- ・令和3年度のマイナス収支の縮減率は、-15.60%
- ・令和2年度のマイナス収支の縮減率は、127.26%

<備考>その他収入の主な内訳

○2年度

当初予算		決算	
・経常経費寄付金収入	545	・経常経費寄付金収入	685
・積立資産取崩収入	4,720	・積立資産取崩収入	3,103
・その他の収入	10,623	・その他の収入	11,059

○3年度

当初予算		決算	
・経常経費寄付金収入	304	・経常経費寄付金収入	1,284
・積立資産取崩収入	21,394	・積立資産取崩収入	26,318
・その他の収入	7,918	・その他の収入	8,324

○4年度

当初予算		決算	
・経常経費寄付金収入	350	・経常経費寄付金収入	2,642
・積立資産取崩収入	5,112	・積立資産取崩収入	2,144
・その他の収入	5,772	・その他の収入	8,732

【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
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

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		1件	夜間、利用者が玄関の出入りを繰り返している音がうるさい。	時間を決めてチェーンロックで対応。利用者に対し、翌日早朝、園長から電話にて謝罪の連絡を行う。利用者の夜間の出入り行動に関して課でアセスメントを行い、対応の検討を行った。
職員対応		5件	<p>①帰宅時に腕にアザがあり職員にやられたのではないかと警察に相談する。</p> <p>②足の爪が伸びすぎていたと電話で指摘あり。</p> <p>③帰宅中の嘔吐が多い。薬が原因ではないか。薬を中止して欲しいと依頼あり。</p> <p>④バスの中で転倒し顔に傷ができる。職員の対応が悪い。利用者の障害特性を理解していないと指摘あり。</p> <p>⑤短期利用中、1年で2回もケガをしている。芹が谷を利用しているときはなかった。どういうことかと質問あり。</p>	<p>①警察の聞き取りで事件性なしと判断。事前にアザの報告がなく不信感を抱かせてしまった。事前に連絡をおこなうよう周知を行った。</p> <p>②謝罪しすぐ看護課職員に爪を切ってもらった。</p> <p>③医者での判断での服薬と伝えるが理解してもらえず、しばらく帰宅となる。</p> <p>④謝罪し、職員間で情報共有等の徹底を図った。</p> <p>⑤環境の違い（空間の広さ）により、行動範囲が広がっていることを説明。また見守りにくい環境でも、対応改善を検討することを伝えた。</p>
事業内容		件		
その他		2件	<p>①他利用者からの暴行により受傷。見守り不十分、連絡が遅い、事故報告のあり方、加害利用者家族からの謝罪等の指摘あり。</p> <p>②他利用者からの暴行により受傷。上記同様の内容で苦情あり。</p>	<p>①謝罪する。また見守り最優先の徹底、連絡がつくまで電話をかける、法人の事故報告書等について説明。加害利用者の家族への連絡については、園で起きたことの責任は園にあると説明する。</p> <p>②上記同様の対応。</p>

※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）
11月14日	①起床時に左臀部にアザを発見。原因不明のため見守りカメラで確認。前日、他利用者の髪を引っ張ろうと走り寄った際、バランスを崩し転倒し、テーブルの脚に強打していた。行動を静止した際、いつものように座り込んだと職員は思い込み、強打したことに気づいていなかった。また他職員への申し送りもしていなかった。 ②口頭での一報連絡後、後日事故報告書送付。 ③家族に電話で説明と謝罪を行う。少しでも状況が異なる場合はすぐに確認と情報の共有を行う。 ④なし ⑤なし ⑥なし
3月20日	①リビングで過ごしていた際、発作が起き転倒する。職員が支えるも右足の靴が脱げ小指に引っ掛かった状態で本人が立ち上がり脱力を繰り返す。結果、足の指が開いた状態で体重が乗ってしまい、右足小指が骨折する。 ②口頭での一報連絡後、後日事故報告書を送付。 ③見守り支援や環境整備、対応等の見直しを行うとともに応援を呼べる体制についても検討し周知、再発防止を検討する。ご本人は翌日に病院へ通院し、テープで保護との指示。なるべく安静に過ごしていただいた。 ④なし ⑤なし ⑥なし
3月24日	①起床時発熱を確認。病院に緊急外来し肺炎と診断され、そのまま入院となる。 ②口頭での一報連絡後、後日事故報告書を送付。 ③ご家族に連絡し一緒に説明を受ける。日々の検温にてご本人の体調不良に気付くことが出来た。今後も数値だけではなく利用者さんの様子をしっかりと観察し健康管理に努めていく。 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。