指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書
（総合結果）

施設名	芹が谷やまゆり園		
指定管理者名	社会福祉法人同愛会・社会福祉法人白根学園		
施設所管課（事務所）	障害サービス課		
指定期間	R５．４．１（2023年） ～ R10．３．31（2028年）	評価期間	R５（2023）年度 ～ R７（2025）年度

指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
B	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

評価理由及び今後の対応

指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。
また、利用者満足度調査では、意思を汲み取ることが難しい利用者に対しても、創意工夫を行い、利用者の意見を引き出せるようにしており、利用者の満足度も上がっている。
加えて、地域とも良好な関係を築き、強固なネットワークを築いている。
地域生活移行や通過型施設としての取組には課題が残っているが、県と協力して課題の解決に向けて取り組んでおり、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。
このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行うことが望ましい。

指定管理者制度による管理の有効性	有	無

１　サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	□指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか □委託した業務は適切に実施されているか	A	□施設の運営業務、利用者支援に関する業務等の指定管理業務は、当事者目線の障害福祉実現を目的とした事業計画に基づいて確実に実施されている。 □指定管理業務実績報告書や毎月県と園で実施している定例会により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	□施設の維持管理（清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等）は事業計画どおり実施されているか	A	□清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書や随時の現地調査により確認している。また、DBM方式による維持管理業者とも良好な関係を築き、防犯カメラの管理や施設の維持管理、他にも委託によって警備業務を適切に行っている。
地域と連携した魅力ある施設づくり	□地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか □地域企業等への業務委託を行っているか	S	□地域の社会福祉協議会とも連携を取り、協議会主催のボッチャ大会を園で行うなど、地域とも強固なネットワークを築いている。また、地域のNPO団体にも園の広場を貸し出し、地域の居場所作りに協力している。 　加えて、毎年度「せりやまフェス」を開催し、模擬店・コンサート・ゲームコーナーなどを企画し、毎年約500人ほど地域住民や関係者も来園し、一大イベントとなっている。 □指定管理者が行う業務委託のうち、主に設備保守、清掃業務について、地域企業へ委託している。

評価結果	評価区分
A	Ｓ：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でＢ、Ｃがなくｓが半数以上※） Ａ：協定等に定める水準どおり　（項目別評価でＢ、Ｃがなくａが半数以上※） Ｂ：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でＢが１つ以上） Ｃ：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でＣが１つ以上）

２　施設の利用状況

入所の取組	Ｒ５年度	Ｒ６年度	Ｒ７年度	３か年平均
目標値 （利用者数） 設定方法：　ア	62　人	70　人	70　人	67　人
利用者数	63　人	63　人	61　人	62　人
対目標値（数） ※下段は率	1　人 102　％	△　7　人 90　％	△　9　人 87　％	対目標値（率） 92.6　％

退所の取組	Ｒ５年度	Ｒ６年度	Ｒ７年度	３か年平均
目標値 （退所者数） 設定方法：　イ	2　人	10　人	10　人	7　人
退所者数	0　人	3　人	1　人	1　人
対目標値（数） ※下段は率	△　2　人 0　％	△　7　人 30　％	△　9　人 10　％	対目標値（率） 18.2　％

※目標値の設定方法　　ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
C	利用者数と目標値を比較して（３か年平均） Ｓ：110％以上 Ａ：100％以上～110％未満 Ｂ：　85％以上～100％未満 Ｃ：　85％未満

確認の視点	施設の利用状況についての評価
□事業の広報・ＰＲは効果的に実施されているか □自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか □利用促進に向けた取組は適切か	□機関誌、ホームページ、SNSを活用して、園の活動内容のPRに取り組んでいる。随時、多くの入所相談は寄せられており、定員に対する入所者数は高水準を保っている。 □自主事業は、利用者の地域生活への足掛かりとして園外での活動を増やすため、令和６年度に従たる事業所を開設し、毎日10名程度の利用者が利用している。 □重度障がい者の受入れ施設として、常に入所相談を受けているため、入所は定員に達している状況ではあるが、地域の受け入れ側の課題もあり、地域生活移行は計画どおりに進んでおらず、退所から入所の流れを作るためには、今後も引き続き県とともに地域生活移行の課題に対する取組を進めていく必要がある。

３　利用者満足度の状況

	Ｒ５年度	Ｒ６年度	Ｒ７年度	３か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合（サービス内容の総合的評価に係る設問） ※上段：割合、下段：回答者数	63.8 %	93.9 %	94.7 %	83.5　%
	37 人	46 人	54 人	

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
A	「満足」（上位２段階の評価）と答えた割合が（３か年平均） Ｓ：　90%以上 Ａ：　70%以上～ 90%未満 Ｂ：　50%以上～ 70%未満 Ｃ：　50%未満　又はＳ～Ｂにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上

確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
□調査の実施方法（対象、時期、回数、配布方法等）は適切か	□利用者全員に対して、対面でアンケートを実施している。アンケートは全利用者に分かりやすいように絵を付けたり、指差しで回答を求めたり、様々な方法で工夫して行っている。そのような工夫もあり、どうしても回答を汲み取ることができない無回答の人数も年々減少している。引き続き全利用者から回答をもらえるように創意工夫を行うことが必要である。
□利用者満足度向上に向けた取組は適切か	□回答結果の中で多く見受けられる不満要素は、外出や旅行など「自由度の高い余暇活動の増加」や好きなものを食べたいや食事の量が少ないなど「食事の改善」を求める声が多数を占めている。集団生活の中では、施設側の都合に合わせていただくことも必要ではあるが、１人でも多くの利用者に少しでも満足してもらえるよう、引き続き利用者満足度の向上に努めていく必要がある。

４　苦情・要望等への対応

	年月	意見の内容	対応状況
施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	令和５年度 ４月	短期入所利用に対する法人間引継ぎについて、利用者本人の特性や配慮点が十分に引き継がれていない	引継ぎの不備を謝罪し、改めて短期利用時の状況を伺い、意向の確認を行うことで納得いただく。
	令和６年度 ２月	短期入所中のユニットから外へ出ること、及び、短期担当が家族が主催する本人のケアに関するカンファレンスに参加しなくても良いといったのに参加することについて	事情を説明するが十分納得されず、県にも問い合わせが行き、その後再度園長が説明して納得いただいた。
	令和７年度 ４月	短期入所利用者が入所中に所在不明になった際に、家族・警察等への連絡が速やかでなかったことについて	対面で謝罪と経過説明を行い、今後の対策を速やかに検討することを説明した。所在不明の可能性のある利用者に対しては、本人の行動に留意しできるだけ目を離さないようにすることを徹底した。

確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価
□積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか □把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか □苦情・要望等への対応は適切か	□日ごろから来園者へのあいさつや声かけを通して、積極的に利用者やご家族、後見人の意見を把握している。 □把握した苦情・要望等を真摯に受け止め、苦情や要望の内容によって、該当する会議等で対応策や改善提案を検討するなどして、必要に応じて職員の意識改革や業務改善に努めている。 □苦情や要望の対応は、園内で十分に検討され、丁寧に説明をすることで、一定の理解を得られるよう努める等、適切に対応がなされている。 　また、短期入所利用者への対応にあたっては、常に施設に入所している方と異なり、支援方法が不明であったり、確立していない場合であったりするため、行動パターンを早急に理解する必要がある。加えて、本人の特性を理解するまでは、十分に注意をして対応を行うことが必要である。

５　事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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）
	令和６年 ３月23日	①利用者が、園から無断で外出し、近隣のコンビニエンスストアで発見される。コンビニエンスストアより園に、利用者と思われる方が来店しているとの連絡を受けて判明した。見守りカメラ映像では、利用者が玄関から外に出て、防災倉庫裏のフェンスを乗り越えている様子を確認した。 ②事故報告第１報告、本報告にて確認。（３月25日） ③利用者に怪我等はなかった。ユニット内で対応を検討し、今後は、複数名でフロアに目が届く場所で把握を行い、叶わないときは応援を要請していくこととした。 ④無し ⑤新型コロナウィルス感染症の陽性者が複数名おり、ユニットを閉鎖していた。ご本人が外出希望を頻繁に訴えていた。当日は、職員２名を配置していたが、１名は他課に応援に行き、残った１名がフロア内を把握しており、他利用者のトイレを介助するため、一時的にフロアから離れた際に発生したものと想定される。店舗に対して、飲んでいた飲料代を支払い、謝罪し、職員と共に帰園した。 ⑥無し
	令和６年 10月31日	①外出先で利用者2名が隣り合わせで着席時、指で左目を突かれて出血し、処置困難なため救急搬送。 ②事故報告の第一報、本報告にて確認（11月５日） ③角膜に異常はなく、軟膏処方を受けて帰園。その後症状は改善 ④ご家族より見守りを強化してほしいとの要望を受ける。 ⑤利用者が興奮気味の状態であったにもかかわらず、被害のあった利用者を隣同士にしてしまった。費用負担はなし。 ⑥無し
	令和７年 ７月２日	①従たる事業所「うみねこワークス」にて、作業終了後（15時30分頃）、職員が目を離したすきに男性利用者が外出してしまい、すぐに気づいて探すが見当たらず、所在不明となった。 ②事故報告の第一報、本報告にて確認（７月３日）。 ③すぐに職員による捜索を開始するとともに近隣交番及び港南警察署へ届出を行った。17時30分にコンビニエンスストアでの無銭飲食により警察に保護された。その連絡を受け、職員が迎えに行き引き受け、またコンビニエンスストアには謝罪と弁償を行った。負傷者はなし。職員体制と作業所環境の見直しを行い、再発防止に努めた。 ④無し ⑤事業所から戻る時間が遅くなり、職員も慌ただしい状況であったため、利用者把握が徹底出来ていなかったため生じてしまった。コンビニエンスストアに対し、本人の無銭飲食分実費を施設負担で支払った。 ⑥無し
	令和８年 １月25日	①車いす利用の男性利用者が居室前の廊下で他の利用者とトラブルとなり、車いすを蹴り押された際、頭部右側がドアの金属部にぶつかり裂傷を負う。出血が止まらないため救急車を要請し、東戸塚記念病院に搬送された。 ②事故報告の第一報、本報告にて確認（２月２日） ③搬送先病院で、裂傷部をステープラーで６針を縫う処置を受けた。その後、このことによる意識や体調の変化もなく、2月2日に抜鉤した。発生後速やかに家族への状況説明と謝罪を行った。また、加害利用者との危険な接触が再発しないよう、職員の体制の見直しを行った ④無し ⑤職員の把握が不十分であったことが原因のため、治療費全額を施設負担とした。 ⑥無し

確認の視点	事故・不祥事等への対応についての評価
□事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか □事故・不祥事等発生時の対応は適切か	□事故発生時には、事故対応マニュアルに基づき、本人等への対応と行政への報告を適切に行っている。また、事業所内の事故防止・虐待防止委員会で、原因の分析や再発の防止などについて検討している。事故防止・虐待防止に関する全体研修を年2回以上行い、またオンラインの研修も活用し、職員の意識の向上を図っている。 □利用者同士の事故や利用者が外出した際の事故が発生している。いずれも発生後速やかに関係各所に連絡を行い対応を行っている。また、いずれも職員体制の見直しや職員へ対応方法の周知など必要に応じて、改善を行っている。地域生活移行の取組を進めている中で、園外に利用者と出かける機会も増えていくため、今後も注意をしていくことが必要である。

６　収支状況

単位：千円

	【参考】Ｒ４年度			Ｒ５年度			Ｒ６年度		
収入	679,628 (713,423)			775,837 (748,104)			795,685 (757,444)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	286,806 (286,806)	384,597 (421,941)	8,225 (4,676)	322,800 (322,800)	447,111 (418,764)	5,926 (6,540)	322,800 (322,800)	466,182 (428,219)	6,703 (6,425)
支出	673,383 (735,263)			749,986 (745,011)			784,865 (757,265)		
収支差額	6,245 (△ 21,840)			25,851 (3,093)			10,820 (179)		

	Ｒ７年度			累計		
収入	814,135 (798,335)			2,385,657 2,303,883		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	329,820 (322,800)	475,467 (461,230)	8,848 (14,305)	975,420 (968,400)	1,388,760 (1,308,213)	21,477 27,270
支出	800,081 (793,763)			2,334,932 (2,296,039)		
収支差額	14,054 (4,572)			50,725 (7,844)		

収入合計／支出合計比
102.2%

※(　)内は収支計画額。令和７年度は速報値

評価結果	評価区分
A	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

確認の視点	収支状況についての評価
□収入増加に向けた取組の内容は適切か □経費節減に向けた取組の内容は適切か	□定員に空きが出た際は適切に新規入所の受け入れを実施し、短期利用についても受入れを行っている。 □日中時間帯の徹底した消灯による節電、一年を通した冷暖房設定温度の調整等、利用者支援に必要な支出を除き、経費節減に努めている。 ※　令和７年度分の指定管理料において、人員配置体制加算の重複分等について精算協議中である。

7　業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	□管理運営にあたって適切な人員が配置されているか □人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	□利用者の日中活動や施設入所の支援を行うために適切な人員配置がなされている。 □年10回程度の職員研修だけでなく、職員が自由な時間に視聴できる、多岐にわたる内容のオンライン研修を導入し、職員の知識や技術の向上に努めている。 　また、新採用の職員が配置された際には、個別にメンターをつけ、様々な相談ができるような制度を設けている。
	□労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		□育児・介護等の時間短縮は制度化されているが、それ以外にも、時間外勤務が少なくなるような工夫を各部署で行い、労働時間短縮に取り組んでいる。また、法人全体及び事業所内でハラスメント窓口を設定して周知し、働きやすい労働環境の確保に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	□指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか □環境への配慮は適切か □障害者雇用等の状況は適切か	B	□管理職等を中心に、各種学習会参加や情報収集に努め、コンプライアンス意識を高めており、法令違反等の事故は発生していない。 □地域のボランティアとともに、施設内の園庭整備を利用者の活動の一環として行い、環境を整備している。また、近隣や駅の清掃業務などにも積極的に取り組んでいる。 □障害者雇用については、法定雇用率を同愛会は達成しており、白根学園は達成していない状況である。 　白根学園では、職場見学や体験実習など障害者雇用につながるよう積極的に取り組んでいるが、実習の結果、障害特性による業務遂行上の課題や安全面への配慮などから、雇用に結びつかない事例も多々あり、法定雇用率の達成には至っていない状況である。 　それでも、法人内だけでなく、関係機関(ハローワーク等)とも連携をしながら、法定雇用率の達成に向けて取り組んでいる。
個人情報保護	□個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か □個人情報の取扱いは適切か	A	□個人情報保護についての方針を作成するとともに、職員全員への周知徹底を図っている。 □適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。

評価結果	評価区分
B	Ｓ：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でＢ、Ｃがなく Ｓが半数以上※） Ａ：協定等に定める水準どおり　（項目別評価でＢ、Ｃがなく Ａが半数以上※） Ｂ：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でＢが１つ以上） Ｃ：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でＣが１つ以上）