

# モニタリング結果報告書 (令和3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		
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A評価、利用者の満足度A、収支状況A評価となったことから、3項目評価はAとした。</p> <p>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。</p> <p>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>また、令和4年度は、集中モニタリングの実施を予定しており、当事者目線の障がい福祉の実現に向け、改善が必要な事項を洗い出し、利用者支援の向上を目指す。</p>
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 個々の入所者への支援に当たり、外部有識者によるコンサルテーションを受けて、ケース検討等を繰り返しながら支援に取り組むなど、外部の目も入れて利用者本位のより質の高い支援の提供に努めた。 風通しの良い職場づくりのため、全体職員会議におけるグループディスカッションを実施するとともに、虐待予防計画に基づく支援マニュアルの徹底や寮内環境の整備等を行い、園全体で虐待防止の徹底するための積極的な取組に努めた。</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100.2%でA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85.0%だった。</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104.5%となり、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 短期入所利用時の過ごし方やオムツの使用など、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 入所者に対する不適切な支援等について、関係機関や同園から県に情報提供があり、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	A	A	A	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令和3年8月11日(水) ②令和4年2月15日(火)	原因不明な怪我、事故等の確認のため①②ともに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。不適切な利用者支援や事故報告の処理の方法等の改善指導を行った。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	上記①及び②の随時 モニタリング時に実施	再発防止策の検討。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	○・無	指導・改善勧告等の内容
		・組織体制、支援のあり方の検証。骨折を未然に防ぐ具体策を講じること。 ・コンプライアンスの遵守、支援の質の向上、風通しの良い職場づくりに努めること。

#### 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	入所者3名、短期入所者1名に3名の外部有識者によるコンサルテーションを受け、ケース検討等を繰り返しながらPDCAサイクルに沿って支援方法等実践した。	意思決定支援等の研修を受講しながら、ヒアリングシートを作成し個別支援計画に盛り込む。
地域貢献とともに生きる社会の実践	グループホームを拠点として、七夕、ハロウィンのイベントを実施し、障がい者と子ども達が触れ合いを実施した。	コロナ感染状況等を考慮しながら、イベント等の実施を検討する。
人材の育成・確保と職員処遇の改善	虐待予防計画に基づき、支援マニュアルの徹底、寮内環境の整備等を実施した。	風通しの良い職場づくりのため、全体職員会議でグループディスカッションを実施し、今後も研修等で継続実施する。
省エネ対策の推進	各種会議で経費節減について情報共有し、エアコンの設定温度の確認や電気使用について節減に努めた。	意識付けのために、使用状況等を数値やグラフ等で開示する。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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）。
A	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	36,899	37,157	36,555
対前年度比		100.7%	98.4%
目標値	36,600	36,500	36,500
目標達成率	100.8%	101.8%	100.2%

目標値の設定根拠： 社会福祉入所施設であり、目標値の設定は困難である為、入所定員×365日で設定（元年度は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が利用状況に与えた影響と対応状況】**  
 （※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響

- ・短期入所利用者は、緊急事態宣言等の期間中、家族等の社会的理由や緊急の要件等を考慮し受け入れた。
- ・生活介護通所利用者、職員でコロナ陽性者が出たため、令和3年7月30日（金）～8月15日（日）まで、通所の営業を見合わせた。
- ・令和4年3月7日（月）に生活課寮でコロナ陽性者が出たため、4月7日（木）まで当該課を閉鎖し感染拡大予防を図った。

②令和3年度の対応状況

入所利用者等に対し、家族等にワクチン接種の同意を得て

- ・令和3年7月～9月に、ワクチン1、2回目の接種。
- ・令和4年3月～4月に、ワクチン3回目の接種。

## 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
	定期調査、簡易調査	利用者本人に対し、入所寮職員と他課職員が組になり実施。利用者本人の気持ちや考え等の思いに寄り添い、支援を振り返る機会となった。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 生活環境、食事提供、支援、入浴支援、排泄支援、整容・みだしなみについて

実施した調査の配布方法 対面 回収数/配布数 100 / 100 = 100.0%

配布(サンプル)対象 入所利用者全員

	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	85	0	0	15	100	令和3年度より、入所利用者全員にインタビューし回答を得た。
回答率	85.0%	0.0%	0.0%	15.0%		
前年度の回答数	53	21	4	1	79	
前年度回答率	67.1%	26.6%	5.1%	1.3%		
回答率の対前年度比	126.7%	0.0%	0.0%	1185.0%		

(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が利用者満足度に与えた影響と対応状況】**  
 (※新型コロナウイルス感染症の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が利用者満足度に与えた影響  
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況  
 ・コロナ禍においての、日常生活等、感染防止の中での工夫や活動を実施できるように園内各課での積極的な活動を目指し実践した。  
 ・各課会議、人権推進委員会等を通じて報告し、要望についての具体的な対応に取り組んだ。

8. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算	281,055	746,731	8,204	備考欄参照	1,035,990	1,035,990	0	
	決算	281,055	771,642	11,986	備考欄参照	1,064,683	1,159,517	-94,834	91.82%
前年度	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%
令和3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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考> その他収入の主な内訳

○令和元年度

当初予算

・経常経費寄付金収入 1,000  
・受取利息配当金収入 1  
・その他の収入 7,203

決算

・経常経費寄付金収入 2,253  
・受取利息配当金収入 2  
・その他の収入 9,731

○令和2年度

当初予算

・経常経費寄付金収入 100  
・その他の収入 8,481

決算

・経常経費寄付金収入 4,213  
・その他の収入 8,014

○令和3年度

当初予算

・経常経費寄付金収入 0  
・その他の収入 17,412

決算

・経常経費寄付金収入 145  
・その他の収入 16,832

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の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が収支状況に与えた影響

・短期入所利用は、コロナ禍で減少したため、減収した。

②令和3年度の対応状況

・コロナ感染予防のための費用は、増加した。

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	3 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短期入所利用時の過ごし方の疑問。頓服の服用方法について周知されているか確認。</li> <li>・オムツのシールが身体に付いていた。改めて欲しい。</li> <li>・オムツを使用しているとは思わなかった。説明して欲しい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・過ごし方を説明する。服薬方法は再度職員に周知し、看護師の指示で服薬する。</li> <li>・オムツの使用方法を説明し、帰宅時に必ず確認することにした。</li> <li>・再度説明し使用等について、体調不良時等で限定的なことを確認した。</li> </ul>
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	件		

※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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①発生時の詳細な状況</li> <li>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）</li> <li>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）</li> <li>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）</li> <li>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）</li> <li>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）</li> </ul>
8月4日	<ul style="list-style-type: none"> <li>①短期入所者が利用中にアザを作ってしまったが、退所時に引き取りに来た居宅介護事業所の職員に対して、アザの説明がなかったという情報が同事業所から県に寄せられた。</li> <li>②8月11日、県障害サービス課及び利用者の支給決定自治体の職員が、支援部長・地域サービス課長・生活課長・支援員等へのヒアリング、個人記録・個別支援計画・会議録等の書類調査、寮などの現場確認を実施した。</li> <li>③退所時にボディチェックをしていなかったこと、粗暴行為があった時の記録に身体状況を確認した記録が残されていないことから、いつどこでアザができたのか確認できなかった。同園では、緊急で地域サービス課会議を開き、退所時の複数職員によるボディチェックの徹底及び記録様式の見直し等の再発防止策を検討し、全職員にも周知・情報共有を図った。</li> <li>④無</li> <li>⑤無</li> <li>⑥無</li> </ul>
9月23日	<ul style="list-style-type: none"> <li>①入所利用者の骨折について、職員の不適切な支援により、別利用者の行動を誘発したのが原因ではないかと同園から県に情報提供があった。</li> <li>②2月15日、県障害サービス課及び利用者の支給決定自治体の職員が、支援部長・地域サービス課長・生活課長・支援員等へのヒアリング、個人記録・個別支援計画・会議録等の書類調査、寮などの現場確認を実施した。</li> <li>③コンプライアンスについて、園内各種委員会で検討及び確認し、会議内容や周知事項等を各課・寮会議に報告し情報共有の徹底を図る。支援の質の向上について、行動障がい支援プロジェクトから、適切な支援方法を習得し、障がい特性に応じた支援を実践する。風通しの良い職場づくりについて、個別面談等で管理職との意見交換をする。全体職員会議でグループディスカッションを行い、意見や考えを言い合える機会を設ける。</li> <li>④無</li> <li>⑤無</li> <li>⑥無</li> </ul>

※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。