

モニタリング結果報告書 (平成29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	http://www.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～H38. 3. 31	施設所管課	障害福祉課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用状況はA評価、利用者の満足度及び収支状況はS評価となったため、3項目評価はS評価となった。 今後の対応として、引き続き強度行動障害や重度重複障害等の、在宅や民間事業所では支援困難な利用者への支援、加齢児の受入れ等、県立福祉施設としての役割を果たしてもらいたい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>【管理運営等の状況】 重度高齢化により身体的介助を要する利用者支援のため、居室の改修を行った。 強度行動障害や重度重複障害を有する在宅での支援が困難な障害児者への支援として、短期入所サービスにより、延べ6,708名を受け入れ、稼働率91.9%を達成した。</p> <p>【利用状況】 施設入所、生活介護、短期入所の利用充実を図り、計画的に利用者を受け入れることにより、利用者数は安定した数値となっている。利用状況の対前年度比が、101.4%となりA評価となった。</p> <p>【利用者の満足度】 重度の知的障害のため4段階評価による評価は困難であることから、利用者家族を対象に満足度調査を実施した。上位2段階の回答割合が95.3%となったため、S評価となった。 回収率は65.3%と昨年度より13%減となっており、引き続き、回収率向上に向け、取り組む。</p> <p>【収支状況】 当初予算と比較し、利用料金収入が増加したことや支出の節減を図ったことにより、収入支出の比率がプラス106.43%となり、S評価となった。 また、平成29年度より夜勤職員の増員を図るため、増員分の人件費を指定管理料に上乘せし、増員した実績に応じて、指定管理料を精算した。</p> <p>【苦情・要望等】 苦情が3件寄せられたが、速やかに謝罪及び再発防止策を講じ、対応を行った。</p> <p>【事故・不祥事等】 ひやりはっと報告書、事故報告書の集計と分析等を行い、事故の未然防止に努めている。</p> <p>【労働環境の確保に係る取組状況】 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はない。</p>	
3項目評価	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 ※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	

3. 月例・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
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	適宜	
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

4. 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
施設運営・経営の強化を図る	<ul style="list-style-type: none"> ・ 試行的に園のフェイスブックをスタートし、研修や施設のイベント等の情報発信を行った。 ・ 法人が実施するメンタルヘルス事業において、精神科医師と職員との個別面談を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ フェイスブックの閲覧数が増え、認知度が高まっている。 ・ 職員のこころの安定が図られている。
利用者支援の充実を図る	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の支援のスキルアップを目的とした専門家によるコンサルテーションを継続的に実施した。 ・ 「ユマニチュード(※)」の研修に参加した。 ・ 利用者の意志決定支援の意義や方法について、職員全体会議で共有した。 <p>※ユマニチュード 知覚、感情、言語による包括的コミュニケーションに基づいたケア技法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ コンサルテーションの活用により、利用者の個別支援の充実が図られた。 ・ ユマニチュードの技法を知的障害者の分野にどのように活用するか検討していく。 ・ 意志決定支援に取り組み、個人記録の改善が図られている。
権利擁護・虐待防止への取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・ 権利擁護、虐待防止研修を年数回実施し、延べ107名の職員が参加した。 ・ 虐待防止委員会にて虐待に類する事案の検証、再発防止に向けた取り組みを行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 権利擁護、虐待防止研修を継続的に実施することにより、権利擁護、虐待防止への意識の確立を図る。
地域との積極的な連携を図る	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地域自治会等の行事、防犯パトロール、清掃活動などに積極的に参加した。 ・ 行事への参加や施設見学を通して、近隣の保育園や小中学校との交流を行った。 ・ 自主事業所と連携し、障害者理解の普及啓発の活動を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行事等への参加が増え、啓発活動にもつながっている。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
A	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	35,748	35,714	36,217
対前年度比		99.9%	101.4%
目標値	100	100	100
目標達成率			

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、施設入所の定員数を記載

利用者数の算出方法（対象）： 施設入所者の延べ人数

※ 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

6. 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
S	

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
	簡易調査、定期調査	家族会等開催時に調査票を配布、欠席者には郵送する。回収率が昨年度を下回ったため、今後の課題とする。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 当園で利用者が生活していることについて、ご家族として満足していますか

実施した調査の配布方法 直接配布・郵送 回収数／配布数 66 / 101 = 65.3%

配布(サンプル)対象 施設利用者の家族

	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	38	23	3	0	64	記載なし。
回答率	59.4%	35.9%	4.7%	0.0%		
前年度の回答数	69	25	2	0	96	
前年度回答率	71.9%	26.0%	2.1%			
回答率の対前年度比	82.6%	138.0%	225.0%	#VALUE!		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 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
S	

[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	335,422	668,473	10,249		1,014,144	921,650	92,494	
	決算	335,422	703,298	12,018		1,050,738	885,426	165,312	118.67%
前年度	当初予算	263,399	702,529	11,562		977,490	962,393	15,097	
	決算	263,399	730,249	11,190		1,004,838	966,905	37,933	103.92%
29年度	当初予算	280,798	736,334	10,178	備考欄参照	1,027,310	1,027,310	0	
	決算	269,207	753,985	12,076	備考欄参照	1,035,268	983,493	51,775	105.26%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

29年度 /

前年度 /

前々年度 /

<備考>

○29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 9,177

決算

・経常経費寄付金収入 1,065
・受取利息配当金収入 2
・その他の収入 11,253

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	口頭	3件	①担当課長より本人、家族に対し、高圧的な口調になってしまったことや不安な思いにさせてしまったことを謝罪する。
		件	②後日面談を行い、職員の様子を伝える。
		件	③担当課長より謝罪をする。
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。

9. 事故・不祥事等

発生日	<p>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）</p>
4月18日	<p>①起床後の更衣の際、左手に力が入らず、確認すると左肩周辺に腫れを確認。整形外科に通院、「左上腕骨近位端骨折」、「左鎖骨遠位端骨折」の診断を受ける。 ②電話による速報後、事故報告書により、内容を確認する。 ③固定具は外してしまう可能性があるため、2週間ごとの通院で状態の確認を行う。以後見守りを強化する。5月23日完治の診断を受ける。 ④なし ⑤場所等の特定はできないがどこかで肩を強打したと考えられる。 ⑥なし</p>
4月25日	<p>①朝5時トイレ介助のため離床、眠気が強く居室入口にて膝が折れそのまま床にぶつけてしまう。その後、立位が困難となり整形外科通院、右足脛骨、腓骨骨折の診断を受ける。 ②電話による速報後、事故報告書により、内容を確認する。 ③ギブスにて対応、6月にギブスが外れる。その後定期通院し経過観察。10月3日通院にて経過観察終了となる。覚醒レベルが低い時は、支援の時間をずらす等、対応する。 ④なし ⑤朝のトイレ誘導を優先した結果、眠気がまだあったため転倒に至った。本人の状態を確認し対応する必要がある。 ⑥なし</p>
5月12日	<p>①午後シャワー浴へ誘導しようとしたが左足を着こうとせず、看護師の指示にて整形外科通院、足を捻った際に体重が乗ってしまう「下駄骨折」で左足小指中央部にひびが入っていることが判明する ②電話による速報後、事故報告書により、内容を確認する。 ③痛み止め（錠剤、テープ）が処方される。5月26日様子観察の指示にて通院終了。単独歩行が可能な利用者ではあるが、歩行前後の様子をよく観察し、再発防止に努める。 ④なし ⑤眠気があるまま歩行し足を捻ったことが推測される。 ⑥なし</p>
10月8日	<p>①トイレ便座から車椅子に移乗の際、左手中指の腫れ、痣を確認する。通院しレントゲン撮影の結果、左手第三指PIP関節の骨折の診断を受ける。 ②電話による速報後、事故報告書により、内容を確認する。 ③シーネと包帯で固定し安静にするよう医師より指示がある。11月10日、受診にて完治の診断を受ける。手すりには職員が誘導するように周知する。 ④なし ⑤発作時に激しい動きがあり手を打ってしまった可能性があり、またトイレの手すりを掴む際にぶつかったことが考えられる。 ⑥なし</p>
10月13日	<p>①11:00日中支援課職員より、右手甲及び掌に痣があるとの報告を受け看護師の指示により整形外科に通院、右手第四指中指骨の骨折の診断を受ける。 ②電話による速報後、事故報告書により、内容を確認する。 ③視力が弱いこともあるので、本人の負担にならない程度のマンツーマン対応を行い再発防止に努める。11月14日に完治の診断を受ける。 ④なし ⑤手をめじった状態のまま強い力が加わったと推測される。費用負担なし。 ⑥なし</p>

11月19日	<p>①起床時更衣の際、左手甲が浮腫んでいる。確認すると掌に内出血がある。通院しレントゲンの結果、「左手第四指、第五指の甲の部分に骨折」が判明する。</p> <p>②電話による速報後、事故報告書により、内容を確認する。</p> <p>③固定が難しく痛み止め処方がされ様子観察となる。1月22日、完治ではないが、骨もつながっているとのことで、通院終了となる。職員間での情報共有を徹底し、見守りの強化を図っていく。</p> <p>④なし</p> <p>⑤情緒面で高揚があり、手すりや壁を叩いていることがありそれが原因ではないかと考えられる。</p> <p>⑥なし</p>
11月28日	<p>①23時半ごろ、居室より職員を呼ぶ声が聞こえてので、居室へ行くと床やシーツ、本人のテレビを入れる箱に血がついている。右手中指の爪が完全に剥がれている。翌日形成外科通院、「右手中指粉碎骨折」の診断を受ける。</p> <p>②電話による速報後、事故報告書により、内容を確認する。</p> <p>③短期利用者であったため、ご家族に謝罪、状況説明、今後の処置等を説明する。本人と特性もありご家族からはご理解を得る。怪我の要因となりそうな物の確認や使用方法を検討する。</p> <p>④なし</p> <p>⑤本人のテレビの箱を開ける、閉める際に挟んだか、眠気があり転倒した際にぶつけた等の原因が考えられるが、特定できず。</p> <p>⑥なし</p>
12月1日	<p>①A職員がB職員の現金500円を盗んだことを告白し、謝罪の場を設けるが、B職員は、窃盗として警察署に届出を行う。警察による聞き取りと現場検証が行われる。</p> <p>②12月6日に電話にて内容の聞き取りを行い、報告書により内容を確認する。</p> <p>③12月9日以降、A職員に休職辞令が発令され、12月28日付けで懲戒処分（減給）、その後、退職となる。</p> <p>④なし</p> <p>⑤なし</p> <p>⑥なし</p>
1月23日	<p>①前月より右足のむくみがあり、複数回の通院をしていたが、大腿部のむくみがひどくなり、通院、レントゲン撮影の結果、「右大腿骨顆上骨折」の診断を受ける。</p> <p>②電話による速報後、事故報告書により、内容を確認する。</p> <p>③1月24日、髄内釘を挿入し固定する手術を実施する。3月14日退院。以後定期通院を継続中。退院後、利用者の負担とならない移乗支援の方法を検討していく。</p> <p>④ご家族より原因の究明を依頼される。</p> <p>⑤医師からは「車椅子生活が長く、歩行することがないと骨の質が悪くなり、骨折する可能性がある。」との話がある。ベッドや、トイレへの移乗の際、何かしらの負荷がかかり骨折したものと考えられる。</p> <p>⑥なし</p>

※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・不祥事に関し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。

10. 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。