

# モニタリング結果報告書 (平成29年度)

## 1. 施設概要

施設名	厚木精華園		
所在地	厚木市上荻野4835-1		
サイトURL	<a href="http://www.kyoudoukai.jp">http://www.kyoudoukai.jp</a>		
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B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A評価となった。</p> <p>今後の方針としては、引き続き高齢知的障害者支援のノウハウの普及啓発、施設入所利用者のグループホーム等への地域移行を積極的に進めてもらい、県立福祉施設としての役割を担ってほしい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p><b>【管理運営等の状況】</b>                      これまでの高齢知的障害者支援の園の実績から関係機関、施設等からの見学依頼（9団体、56名）があり、毎月開催している高齢者支援セミナーには35団体、321名が参加した。高齢知的障害者への支援のノウハウを民間事業者へ積極的に発信した。</p> <p><b>【利用状況】</b>                      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、99.3%となりB評価となった。</p> <p><b>【利用者の満足度】</b>                      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。上位2段階の回答割合が99.0%となったため、S評価となった。                      回収率は78.6%と昨年度より1.3%減であり、引き続き、回収率向上に向け、取り組む。</p> <p><b>【収支状況】</b>                      収入は概ね当初の見込みとおりの結果であり、支出を節減したことにより、収支差額は当初予算比プラス2597.57%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><b>【苦情・要望等】</b>                      苦情が2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><b>【事故・不祥事等】</b>                      利用者の高齢化に伴い、骨折や怪我のリスクが高まっている。生活環境を毎月点検し、事故の未然防止に努めている。</p> <p><b>【労働環境の確保に係る取組状況】</b>                      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
A	

### 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・ <b>無</b>	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"> <li>・利用者の身体的特性に合わせた課移動と新規利用者3名を受入れた。</li> <li>・高齢者支援セミナーを毎月開催し35団体の登録、321名が参加、見学者は9団体、56名を受け入れた。</li> <li>・予算執行管理に努め、備品の更新、改修工事、防犯対策等の環境整備を実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規利用者の受入れ、高齢者支援セミナーの開催等、高齢知的障害支援の中核的な役割を果たしている。</li> <li>・エアコン・汚物除去機を購入し、自動ドア電位施錠取付工事を実施した。</li> </ul>
利用者支援の充実を図る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護技術研修を2回、感染症、緊急時対応訓練を実施、福祉機器（シャワーチェア）を導入した。</li> <li>・医療的ケアに継続的に取り組むため、職員63名が研修を修了した。</li> <li>・園内余暇の充実として福祉ネイル、衣類の訪問販売を定期的実施しコンビニの訪問販売を毎月実施。</li> <li>・食生活充実のために栄養ケアマネジメントを導入した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園内研修や医療的ケアに関する研修を受講することで、支援の質の向上を図り、利用者支援の充実を図った。</li> </ul>
権利擁護、虐待防止への取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人権委員会、利用者自治会、虐待防止委員会、オンブズマン相談会を毎月実施した。</li> <li>・家族向けアンケート、職員の自己チェックリスト、来園者向け簡易アンケートを実施した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人権目標の設定、虐待防止のための各課の振り返りに取組んだ。</li> <li>・利用者満足度調査に取組んだ。</li> </ul>
地域との積極的な連携を図る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域貢献を目的に各事業を積極的に実施した。</li> <li>・地元自治会、行政等関係機関と連携し荻野地区の防災体制構築に向けて取り組む。</li> <li>・応急手当普及員を4回派遣した。</li> <li>・地域コンサートを2回開催し延べ330人参加した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各関係機関と協力して地域との積極的な連携に取組んだ。</li> <li>・地域コンサート、応急手当普及員の派遣に取組んだ。</li> </ul>

[ 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。
B	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	37,837	38,959	38,699
対前年度比		103.0%	99.3%
目標値	110	110	110
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	

	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	簡易調査、定期調査	利用者家族を対象に満足度調査を実施。面会に来られない方へは調査票を郵送し、回答を依頼する。概ね満足との集計結果であった。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容 厚木精華園の運営体制、支援体制に満足していますか

実施した調査の配布方法 直接配布、郵送 回収数/配布数 114 / 145 = 78.6%

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	94	13	1	0	108	担当職員が1年ごと変わって困る。
回答率	87.0%	12.0%	0.9%	0.0%		
前年度の回答数	86	19	6	0	111	
前年度回答率	77.5%	17.1%	5.4%			
回答率の対前年度比	112.3%	70.3%	17.1%	#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：プラスの施設が該当 収支差額の決算額／収支差額の当初予算額の比率が 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 支出	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			収支差額	収支差額の決算額 /収支差額の当初 予算額
前々年度	当初予算	235,331	587,729	7,189		830,249	783,262	46,987	
	決算	235,331	587,460	12,738		835,529	745,880	89,649	190.80%
前年度	当初予算	188,532	601,144	9,308		798,984	797,178	1,806	
	決算	188,532	620,069	9,374		817,975	788,312	29,663	1642.47%
29年度	当初予算	205,931	613,602	7,188	備考欄参照	826,721	825,734	987	
	決算	199,163	613,727	9,074	備考欄参照	821,964	796,326	25,638	2597.57%

※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>

当初予算

・経常経費寄付金収入 180千円  
 ・その他収入 7,008千円

決算

・経常経費寄付金収入 355千円  
 ・その他収入 8,719千円

## 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		件	発作時、ダイアアップ(座薬)を挿入する際にキシロカインゼリーを使用せずに挿入したためか帰宅してから出血を確認した。キシロカインゼリーを使用しないでダイアアップを挿入したことに不快な思いをした。	発作時のダイアアップ挿入時はキシロカインゼリーを使用することは周知されていたが、その時はいつも入っているボーチがバックの奥の方にあり発見できずに座薬を手の熱で柔らかくしてから挿入したことを説明、家族に謝罪し、職員間で再周知することを伝える。
	電話	1 件		
事業内容		件		
		件		
その他	対面	1 件	ファミリーマートの訪問販売のボランティアとして来園したが、ファミリーマートの店員から挨拶がないことや指示をされることに納得がいかず口論となり、ボランティアには2度と来ないと帰られる。	ボランティア団体の代表者に状況報告を行う。ファミリーマートの店員にもボランティアに対する声かけ、指示の仕方等を伝える。
		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	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）
4月23日	①12時25分、利用者の所在不明に気付く。園内、園周辺を捜索し、14時20分、警察より利用者 を保護している旨の連絡がある。14時30分、警察官、救急隊員と共に園に戻る。 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警察の話では「住民の物置に侵入者がいるとの通報があり、現場に駆け付けたところ、利用 者が倒れているのを発見したため、救急車を呼んだ。」とのこと。園に戻る時には、利用者の 意識は戻る。体調等に変化はなし。今後は、利用者の所在確認をこまめに行うよう徹底する。 ④なし ⑤事故発生時の時間帯は、職員が休憩に入る時間帯であったり、昼食介助や食後の排泄介助 等、職員が分散し、見守りが少ない時間帯であった。 ⑥なし
5月2日	①昼食前、左膝の腫れを確認し、整形外科受診し、「左大腿骨顆上部骨折」との診断を受け 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医師、家族と今後の治療方針を検討し、シーネで患部を固定し、経過観察することとなる。 いつ時点で受傷したものか不明であるが、排泄介助や車椅子への移乗時等、介助中に受傷した ものと考えられるため、事故の検証を行っていく。 ④なし ⑤利用者はベッド上の生活であり、転倒や転落による受傷は考えられず、介助中に受傷した可 能性が高い。 ⑥なし
7月13日	①夜間、ベッド下のポータブルトイレに座ろうとしてベッドからずり落ちる。利用者より右足 の痛みの訴えがあるが、外傷、腫れ等はなく様子観察し車椅子対応となる。痛みが続いている ため、15日に整形外科受診し「右大腿骨頸部骨折」で手術が必要ということで他の病院に紹介 状をもらい通院し入院、手術を受ける。 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入院と手術に関して家族と相談し「人口骨頭」の手術を受ける。術後の回復状態を確認し、 ハード面（ベッドに柵をつける等）の整備を行っていく。 ④なし ⑤歩行器を使用し普段は自力歩行していたが、夜間ベッド下のポータブルトイレに座ろうとし た際にずり落ち、受傷したものと思われる。 ⑥なし
10月31日	①利用者が興奮し、職員を叩こうと、麻痺のある右腕を大きく振り払う。その後、しばらくして、 泣きながら右腕を痛みを訴える。整形外科受診し、「右腕上腕部骨折」との診断を受け 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全治1ヶ月の診断、三角巾で固定、1週間に1回通院し、診察を受けることとなる。再発防 止については、精神科受診の際、本人の状態を医師と共有し、服薬調整等、医療と連携してい く。 ④なし ⑤10月に入ってから、突然怒り出して物を投げる、叩く、蹴る等の行動が増えてきていた。本 人への有効な支援を検討し、ハード面の整備や利用者の楽しみや興味のあるものを提供してき したが、安定が図れず、今回の受傷につながってしまった。 ⑥なし
2月7日	①夕食後にサロンで車椅子から前のめりに転倒し擦り傷と鼻血を確認、翌日腫れが見られたた め通院し「鼻骨骨折」の診断される。手術か自然治癒の選択を家族に連絡し、自然治癒により 経過観察をすることになる。 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夕食後のサロンの職員の見守り体制の強化と安全確保のために車椅子の腰ベルトを着用を家 族にも説明し同意を得る。 ④なし ⑤車椅子からソファに移乗しようとして車椅子を自走し前のめりに転倒したと考えられる。 ⑥なし

3月4日	①廊下を移動中にバランスを崩し転倒しそうになった為、職員が右腕を持ち支える。その後、外傷はなく、痛みを訴えるため、整形外科受診し「右肩脱臼」「右上腕骨折」との診断を受ける。手術か自然治癒の選択を家族が自然治癒を選択する。 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治療方針について、家族と相談し、自然治癒により経過を観察することとなる。移動の際は、見守りの強化を行い、必要に応じて車椅子を使用する。 ④なし ⑤転倒しそうになった時に職員が支えたときに負荷がかかったと思われるので、介助方法等の見直しを行う。 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。