

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立重症心身障害者(児)支援センター	
(2) 施設の設置目的	
<p>重度の知的障害と重度の肢体不自由が重複している障害者又は障害児(以下「重症心身障害者(児)」という。)に対する保護、指導及び訓練を行うための施設として設置し、福祉施設としての「生活面」の支援と、病院としての「医療」による支援を併せ持った施設として、濃厚な医療・看護等が必要な超重症者(児)をはじめとする重症心身障害者(児)及びその家族が住み慣れた地域で、安全かつ安心して生活することができるよう、各種サービスを通じて、健康の維持・増進やQOLの向上、家族の負担軽減を図る。</p>	
(3) 所管部局	
健康福祉局 障害福祉部 障害施策推進課	
(4) 指定管理者名	
社会福祉法人 三篠会	
(5) 指定期間	
平成22年10月1日から平成34年3月31日まで(11年6か月間) (平成22年10月1日から平成24年3月31日までは開所準備期間)	
(6) 主な事業	
<p>(1) 施設管理運営に関する業務 利用料金等の徴収、職員の研修、広報・情報発信、各種委員会活動など</p> <p>(2) 入所施設に関する業務 入所事業(定員50名)、短期入所事業(定員10名)、外来・リハビリ事業</p> <p>(3) 通所施設に関する業務 生活介護事業(定員20名)、相談支援事業</p> <p>(4) 施設維持管理に関する業務 機器備品管理、清掃、環境衛生管理、廃棄物処理、医療ガス設備保守など</p>	
(7) 有料施設の有無	
有	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
<p>重度の知的障害と重度の肢体不自由が重複している者で、身体障害の程度が寝たきりから座位を保つことができる程度の者等</p>	<p>推定 約250人 (対人口比0.03%)</p>
(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標	
<p>枚方療育センター、大手前整肢園、和らぎ苑、フェニックス、すくよか等 (上記施設は民立民営のため、施設評価に用いられている指標はなし。 なお、近隣類似施設は全て民立民営。)</p>	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

重症心身障害者(児)センターは、他の障害者施設での利用が難しい重度障害者の方々を支援する施設であり、安全・安定運営のためには、高度な専門性が要求される。そのような中、当該施設は、呼吸器管理などの濃厚な医療的ケアを必要とする超重症・準超重症者(児)を多く受入れ、仕様書では入所者のうち30%以上の超重症・準超重症者(児)の受入れを求めているところを約50%以上の受入れを行っており、この割合は、全国の同種施設のなかでもトップクラスである。

施設特性上、安全管理対策や院内感染対策が特に重要であるが、平成29年度は、侵入防止柵の設置、防犯カメラの増設をはじめ、施設の安全管理体制の強化に取り組み、また、感染症の発生に際しては、迅速に適切な対応を講ずることにより、施設全体への感染拡大を未然に防ぐことができていた。

また、地域貢献という観点からは、市内唯一の重症心身障害者(児)施設としての特性や専門性を活かし、市内支援機関や関係機関に対する支援ノウハウの提供やネットワーク構築に積極的に努めている。

(2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	社会福祉法人三篠会	社会福祉法人三篠会	社会福祉法人三篠会	社会福祉法人三篠会	社会福祉法人三篠会
ア 利用者数 (延人数)	28,938	31,135	31,241	30,998	/
イ 稼働率 (%)	—	—	—	—	
ウ 利用者満足度 (%)	80.7	83.0	97.0	93.0	

「利用者サービス」における市による状況分析

数年前から交渉を続けてきた東京ディズニーリゾートアンバサダー招聘の実現をはじめ、昨年度に引き続き、施設周辺の地域住民も参加することができる「電動車いすフェスタ」を開催するなど、創意工夫を凝らした様々なレクリエーション活動を実施することで、高い満足度を獲得することができている。

また、喉頭気管分離術を行った方へ対しての摂食体験や初めて還暦を迎えられた利用者に対して、外食会を実施するなど利用者の状態や状況に合わせた個別サービスの充実にも努めている。

(3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	57,864,000	57,864,000	62,864,000	62,864,000	64,549,000
	利用料金	732,074,749	794,006,086	798,842,788	787,754,378	791,000,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	2,524,796	999,277	5,596,579	2,226,810	943,000
合 計		792,463,545	852,869,363	867,303,367	852,845,188	856,492,000
イ 支出	人件費	510,677,655	536,755,718	588,703,275	590,740,902	644,308,000
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	34,862,107 (5.1%)	37,395,076 (5.3%)	34,009,464 (4.5%)	33,934,116 (4.4%)	36,645,000 (4.3%)
	その他経費	137,429,467	133,051,504	136,838,441	143,924,037	175,539,000
合 計		682,969,229	707,202,298	759,551,180	768,599,055	856,492,000
利用者一人当たりの支出額		23,601	22,714	24,313	24,795	—
ウ 収支差額		109,494,316	145,667,065	107,752,187	84,246,133	0
エ 市への納付金の額		0	0	0	0	—
オ 徴収委託の場合の徴収額		10,000	21,000	24,000	23,500	—
「収支状況」における市による状況分析		<p>平成28年度には濃厚な医療や看護等を必要とする利用者の受入体制を強化するため、医療的ケアを担当する看護スタッフの増員分として、指定管理料を増額した。また、施設設備の経年劣化に対応できるよう、平成30年度予算からは、医療機器の保守管理料を指定管理料として増額している。</p> <p>平成29年度は、利用料金収入が事業計画を下回ったものの、収支実績は黒字としており、安定的に収入を確保することができている。また、収入実績は計画を下回った要因についても利用者の体調変化や入所調整に係る手続期間等によるものであり、やむを得ない面が大きい。</p>				

3 目標管理、評価等

(1)適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	入所施設の稼働率	(設定理由) 定員枠に対して入所が必要な重症心身障害者(児)を受け入れる必要があるため。
	目標	98%以上	(設定理由) 安定的に入所者の受け入れを行うため。
	実績	98.5%	(分析) 入所者に対して、適切な医療・看護等を提供し、目標を達成することができた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

○平成29年度入所施設の稼働率

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
延入所者数	1,494	1,524	1,468	1,547	1,536	1,499	1,524	1,456	1,519	1,519	1,372	1,520	17,978
延定床数	1,500	1,550	1,500	1,550	1,550	1,500	1,550	1,500	1,550	1,550	1,400	1,550	18,250
稼働率	99.6%	98.3%	97.9%	99.8%	99.1%	99.9%	98.3%	97.1%	98.0%	98.0%	98.0%	98.1%	98.5%

※延定床数は「開所日数×定床数(50)」にて算出。

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	平成29年度は施設内で「ヒトメタニューモウィルス感染症」が発生したが、迅速に適切な対応を講じたことにより、施設全体への感染拡大を防ぐことができた。
---------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	平成28年度に寄せられた意見を踏まえ、平成29年度は侵入防止柵の設置、防犯カメラの増設、入室管理システムの設置などの各種工事を実施するとともに、施設の運営体制の見直しを行い、安全管理体制の強化に取り組んだ。
-----------------------	---

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A	A
具体的な理由	<p>入所に関しては、平成29年度は1名の退所が発生したことから、待機者の中から施設利用調整会議を経て、新たに1名を受け入れ、定員の50名を満たしている。利用者の半数は医療的ケアが必要な超重症・準超重症者(児)であり、短期入所事業や生活介護事業等においても、同様の方々を引き続き、積極的に受け入れた。平成24年度の施設開所後6年が経過し、利用者も年齢を重ねていることから、ADLの低下や、気管切開、胃ろう等が必要になる等、常に濃厚な医療・看護等を必要とする利用者が増えている中で、職員が一丸となって施設運営に携わることで、事故等を未然に防ぎ、安全に運営することができた。その一方で、人工呼吸器を利用していたり、気管切開をしている利用者等に対してもプール療育を引き続き実施するなど、個別の療育活動を行うことで利用者一人一人のQOLを高めている。</p> <p>また、平成29年度においては、感染防止対策の徹底により、施設内でのインフルエンザやノロウイルス等の発生を未然に防ぐことはできた。4月末から5月にかけて、ヒトメタニューモウィルス感染症が流行したが、5月末には治まった。飛沫感染、接触感染のため、手洗いの徹底とマスク着用の対応を引き続き行っている。</p> <p>ハード面における安全管理では、施設への入所者(職員、家族も含む)全てに対してICカード利用導入に向けて準備している。その他、不法侵入者対策として、1階居室のテラス(大仙公園側)に防犯カメラを増設、1階居室のテラス(健康福祉プラザ入口)に忍び返しを設置し、防犯対策の徹底を図った。</p>	<p>施設の安全管理体制を強化するため、各種工事等に積極的に協力するとともに、施設の管理体制も見直すことにより、より安全な運営体制の構築に努めている。</p> <p>指標の実績値は昨年度比▲0.1%となっているものの、これは入所者の体調変化による他医療機関への入院や退所者が発生したことに伴うものであり、入所定員の50名は満たしている。</p> <p>一方で入所者の状態については、より濃厚な医療的ケアが必要とする「超重症・準超重症者(児)」が昨年度比2名の増加となっており、安定した施設運営のためには、前年度以上に細心の注意が必要とされるなか、大きな事故もなく、安定的に施設を運営することができた。</p>

対応策等	<p>平成30年度も引き続き、施設の安全運営を実現するため、各種施設基準等を遵守した上で、各専門委員会の開催を通じて技術研鑽や情報共有を行い、職員一丸となって事故や院内感染の防止等に努めたい。</p> <p>また、利用者を安全に受け入れられるように施設設備の増強を行い、超重症・準超重症者（児）の受入環境整備をさらに充実していきたい。</p>	<p>当該施設は他の同種施設の中でも、特に多くの超重症・準超重症者（児）を受け入れており、安定した施設運営のためには常に細心の注意が必要である。</p> <p>平成30年度も引き続き、職員一丸となって、施設の安全運営を実現されたい。</p> <p>また、利用者の高齢化に伴い、障害も重症化していくことが想定されるため、今後も状況の変化に応じて安全な施設運営体制の確保に努められたい。</p>
------	---	---

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	利用者満足度調査の評価点	(設定理由) 当該施設サービスが利用者のニーズ等と合致しているか把握できるため。												
	目標	80点以上	(設定理由) 多くの利用者から高い満足度を得るため。												
	実績	93点 (満足…86点) (やや満足…7点)	(分析) 利用者やその家族の意見を踏まえ、ニーズに応じたサービス提供に努めるとともに、充実した療育活動を実施したことで目標を達成することができた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析												
<p>○平成29年度利用者満足度の結果について</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>回答割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足</td> <td>86.0%</td> </tr> <tr> <td>やや満足</td> <td>7.0%</td> </tr> <tr> <td>普通</td> <td>6.5%</td> </tr> <tr> <td>やや不満</td> <td>0.5%</td> </tr> <tr> <td>不満</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>					回答割合	満足	86.0%	やや満足	7.0%	普通	6.5%	やや不満	0.5%	不満	0%
	回答割合														
満足	86.0%														
やや満足	7.0%														
普通	6.5%														
やや不満	0.5%														
不満	0%														

利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	恒例として定着している「夏祭り」や「クリスマス会」といった職員の創意工夫を凝らした各種行事の開催をはじめ、昨年度は東京ディズニーリゾートアンバサダーを施設に招聘するなど、利用者サービスの向上に努めている。
--	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	これまでと同様に意見箱の設置や施設利用後のアンケート実施を通じて、意見・要望の収集に努めるとともに、利用者の家族に対する説明会や施設だよりを通じて、施設の取組み紹介や運営に係る質問回答を行うなど、丁寧な対応を行っている。
-----------------------	--

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
具体的な理由	<p>意見箱の設置や短期入所利用後アンケートの実施、平成29年度は通所利用者アンケートを実施し、広く利用者ニーズの把握に努めた。設問によっては引き続き高い満足度を得ることができたが、ハード面の制約や利用定員枠等の関係で高い評価を得ていないものもあり、ご意見は真摯に受け止め、高い満足度を得ることが出来るように引き続き努めていく。</p> <p>意見箱やアンケートにおける質問内容等については、施設内広報誌(べる・ベルデ)を通じて適宜回答をし、家族説明会を利用した説明を行い、可能な限り具体的な対応策を提案している。</p> <p>市内におけるニーズへの対応として、他の施設では受け入れることができない重度障害者も積極的に受け入れるとともに、市内における支援者を対象に重症心身障害者(児)支援の理解促進のための「堺ミーティング」を拡充し、他関係機関や支援機関との関係構築に努めた。</p> <p>入所者に対しては、生活の質の向上を図る為、喉頭気管分離術を行った方へ対しての摂食体験を行った。特別な雰囲気や料理を演出する為、レストラン形式とし、それに合わせた服装も準備した。また、料理についても季節感を感じれるよう、旬の食べ物を目の前で仕上げ、五感を刺激する活動を行った。</p> <p>その他、ベルデさかいとして初めて還暦を迎えられたご利用者に対し、外食会を実施した。ご本人の希望に沿って、日本料理の小料理屋へお連れし、ご本人、ご家族、施設職員で貴重な時間を過ごした。この外食会をきっかけに、再びご家族との接点を持つことが出来た点は、ベルデさかいにとっても、今後の利用者支援を行う上でとても有意義なものとなった。</p>	<p>東京ディズニーリゾートアンバサダーの招聘や施設周辺の地域住民も参加することができる「電動車いすフェスタ」の実施など、創意工夫を凝らした様々なレクリエーション活動等を実施し、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>指標の実績値は前年度比▲4点となっているものの、「満足」、「やや満足」の割合は9割を超えており、利用者やその家族等からの高い満足度を維持することができている。</p> <p>また、「福祉」と「医療」の両分野の専門性が求められる重症心身障害者(児)の支援施設として、「堺ミーティング」をはじめとする「地域支援センター」の活動を拡充することにより、市内の支援機関や関係機関に対する支援ノウハウの提供やネットワーク構築に積極的に努めている。</p>
評価等		

	対応策等	<p>平成30年度も高い満足度を得られるよう、引き続き療育活動の充実化や利用者やその家族のニーズ把握に積極的に取り組んでいきたい。</p> <p>また、「堺ミーティング」等をきっかけに、堺市内における関係機関や支援機関等との情報交換等を通じて、市内の重症心身障害者（児）支援のネットワーク構築に努めていきたい。</p>	<p>今後も高い満足度を得られるよう、引き続き充実した療育活動・レクリエーション活動の実施や利用者及び家族等からのニーズ把握に取り組まれない。</p> <p>また、市内唯一の重症心身障害者（児）支援施設として、その施設特性や専門性を活かし、今後も積極的に市内支援機関や関係機関に対する支援ノウハウの提供やネットワーク構築に取り組まれない。</p>
--	------	---	---

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(重症心身障害者(児)支援センター)

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	利用料金収入の確保	(設定理由) 施設管理経費の多くを利用料金で賄う必要があるため。
	目標	793,082,000円	(設定理由) 事業計画書に基づき、利用者サービスを提供した場合に想定される収入額
	実績	787,754,378円	(分析) 計画未達成の要因としては、以下の3点が挙げられる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析 ①入院による空床の発生(入所事業) ②入所者選定までの空床期間(入所事業) ③利用者のキャンセル発生(短期入所事業)

○平成29年度の収支状況

		収支計画	収支報告
収入	指定管理料	62,864,000	62,864,000
	利用料金	793,082,000	787,754,378
	その他	4,878,000	2,226,810
合計		860,824,000	852,845,188
支出	人件費	639,490,000	590,740,902
	管理費	221,334,000	177,858,153
	合計	860,824,000	768,599,055
収支差額		0	84,246,133

収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項

上記分析の①③は利用者の体調悪化が理由であり、②も市が所管している新たな入所者の選定の手続上、発生する期間であるため、これら空床期間の発生等については、やむを得ない面が大きい。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

特になし。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	B
	具体的な理由	<p>平成26年度より、一部の指定管理料を除き、利用料金収入による運営体制となっていることから、より効果・効率的な施設運営に努め、安定した利用料金の確保に取り組んだ。</p> <p>また、より質の高いリハビリテーション等の提供に取り組むとともに、他の施設で受け入れることができない障害の重い方々を積極的に受け入れた結果、安定した利用料金収入を確保することができた。</p>	<p>安定した施設運営に取り組むとともに、積極的に各種事業に取り組むことにより、安定的に利用料金収入を確保することができている。</p> <p>指標の実績値は前年度比、目標対比ともにマイナスの結果となったものの、特記事項に記載したとおり、指定管理者の責任とは言い難い部分大きい。</p> <p>こうした状況のなかでも、収支実績は黒字としており、安定的な施設運営を実施することができた。</p>	
対応策等	<p>引き続き、安定的な施設運営を実現するために、利用者ニーズを踏まえて、積極的にサービスを提供するとともに、利用料金の確保に取り組んでいきたい。退所者があつた際には、堺立重症心身障害者(児)支援センター利用調整会議要綱に基づき、利用調整会議を実施し利用者の決定を行っているが入所者決定までに数か月を要しており、速やかに利用者の決定ができることが望ましい。</p>	<p>今後も施設の安全運営を第一に考慮した上で、引き続き積極的なサービス提供に取り組むとともに、安定的な利用料金収入の確保に取り組まれない。</p>		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの