

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(クオリティー・オブ・ライフ)の向上、家族の負担軽減を図るために設置。</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日から令和4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)、地域支援事業</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(利用料金制)	
(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>大阪府下に他5施設(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)</p> <p>上記施設は民設民営のため、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設民営。</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、開所後も、侵入防止柵の設置、防犯カメラの増設、ICカード導入による不審者侵入予防等の安全管理体制の強化に取り組んできた。また、感染症の発生に際しては、利用者だけでなく、職員にも予防接種を実施し、予防対策を進めている。

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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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 (人)	31,135	31,241	30,998	31,876	
利用者数の算出方法	療養介護・医療型障害児入所施設利用者、短期入所利用人数、生活介護事業利用者数、外来診療者数、相談利用者数の延人数で算出。				
市による状況分析	平成30年度は積極的な利用調整や施設の安全対策の強化、利用者ニーズの把握により、入所・短期入所・通所利用者について前年を上回る利用につなげることができた。また、利用者だけでなく施設職員に対してもインフルエンザ等の予防接種を行い、感染症予防を強化し、安全に受け入れることができる体制を整えた。				

イ 稼働率 (%)	99.4	99.4	98.2	99.0	
稼働率の算出方法	入所施設の定員枠(50人)に対しての入所児者数の入所率				
市による状況分析	平成30年度は11か月間において定員50人を満たした。利用者の半数が医療的ケアが必要な超重症・準超重症者(児)であるが、感染症や事故等を未然に防ぐ対策を講じ、安全に運営することができている。平成30年度は利用者だけでなく施設職員に対しインフルエンザ等の予防接種を実施する対策も併せて行った。				

ウ 利用者満足度 (%)	82.9	96.9	95.2	96.3	
利用者満足度の測定方法	法人の満足度調査、短期入所利用者、通所利用者等を対象に、アンケートを送付あるいは、お渡しし、無記名、選択式、自由回答式のアンケートを実施。				
市による状況分析	従来から実施している意見箱の設置、短期入所や通所利用者からのアンケート(対象778人、回答233人)に加え、平成30年度は福祉サービス第三者評価の受審、入所利用者からのアンケート(対象50人、回答33人)も実施し、9割を超える利用者が「満足」「やや満足」と回答。広く利用者ニーズの把握に努め、サービスの向上につなげている。利用者のニーズを捉え、喉頭気管分離術を行った方への摂食体験や選層を迎えた利用者に対し、希望に沿って外出などの支援も行った。				

(3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	106	110	107	113	115
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	113	145	136	147	140
ウ 要望、苦情等(件)	3	12	3	3	—
エ 事件、事故等(件)	18	11	8	13	—

市による状況分析	職員研修については、法人によるフォローアップ研修を始め、外部研修に積極的に参加することにより職員のスキルアップを図ることで、利用者の安全な受け入れにつなげることができている。事故件数については昨年を上回っており、同一の利用者による気管カニューレ自己抜去が複数回発生したことも要因であるが、複数回同様の事故が発生しない対策を行う必要があった。
----------	--

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	57,864,000	62,864,000	62,864,000	64,549,000	65,148,000
	利用料金	794,006,086	798,842,788	787,754,378	819,710,820	837,943,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	999,277	5,596,579	2,226,810	1,968,452	1,114,000
合 計		852,869,363	867,303,367	852,845,188	886,228,272	904,205,000
イ 支出	人件費	536,755,718	588,703,275	590,740,902	606,170,050	651,293,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	37,395,076 (5.3%)	34,009,464 (4.5%)	33,934,116 (4.4%)	35,593,333 (4.5%)	35,465,000 (4.1%)
	修繕費	594,389	1,015,395	1,924,672	2,025,096	2,817,000
	光熱水費	33,599,176	31,321,850	32,191,972	32,515,177	31,890,000
	その他経費	98,857,939	104,501,196	109,807,393	107,311,228	143,536,000
合 計		707,202,298	759,551,180	768,599,055	783,614,884	865,001,000
利用者一人当たりの支出額		22,714	24,313	24,795	24,583	—

ウ 収支差額	145,667,065	107,752,187	84,246,133	102,613,388	39,204,000
--------	-------------	-------------	------------	-------------	------------

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	21,000	24,000	23,500	58,000	—
-------------------	--------	--------	--------	--------	---

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30年度は、積極的に短期入所者及び通所利用者の受け入れを行ったことにより、利用料金収入が増加し、安定的に収入を確保することができている。なお年々修繕費が増加しており、今後計画的な点検及び修繕を行っていく必要がある。</p>
----------	---

■自主事業 (有)

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入				766,894		
イ 支出				766,894		
ウ 収支差額		0	0	0	0	0
エ 市への納付金の額				0		
オ 事業数(回)				1		
カ 参加者数(人)				42		

主な自主事業	大阪府平成29年度在宅重症心身障がい児者支援者育成研修事業
--------	-------------------------------

市による状況分析	
----------	--

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	99.0%	(分析) 胃ろう増設等による手術のための他病院入院と、退所者が出た際の、入所者の選定に時間を要したため。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

○ 平成30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	1,475	1,550	1,482	1,540	1,529	1,500	1,542	1,497	1,512	1,517	1,395	1,529	18,068
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	98.3%	100.0%	98.8%	99.4%	98.6%	100.0%	99.5%	99.8%	97.5%	97.9%	99.6%	98.6%	99.0%

* 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	災害に備え、各部署からの問題点の洗い出しを行い、対応可能なものから順次実施をしている。引き続き、対策についての協議を行っている。
---------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者からの要望により、施設への入退室管理システムを5月から運用開始している。プラザ正面玄関横のモニメントからの進入路についても軽微ながら防犯対策を行った。
-----------------------	--

	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30年度は3月を除き、定員の50名を満たした。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7年が経過し、利用者も年齢を重ねていることから、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、人工呼吸器の利用や、気管切開をしている方に対してもプール療育を実施するなど、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30年度においても、利用者だけでなく施設職員にもインフルエンザ等の予防接種を実施した他、感染防止対策の徹底により、施設内で感染症の発生を未然に防ぐことはできた。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カードの利用を導入した。その他、不法侵入者対策として、1階モニメント横からの侵入可能路に対して応急的な処置を施し、防犯対策の徹底を図った。</p>	<p>施設の安全・衛生管理を強化するとともに、内外の各種研修にも積極的に参加することにより職員のスキルアップも図ることで、より安全な運営体制の構築に努めている。</p> <p>平成30年度においては、他の医療機関への入院による一時退所を除き、入所定員50名をほぼ満たすことができ、市内の重症心身者(児)の支援に努めることができています。</p> <p>また、より高度な医療的ケアが必要な「超重症・準超重症者(児)」については、昨年度比で平均2名の増加となり、半数を超える利用者が「超重症・準超重症者(児)」であるなか、大きな事故もなく安定して施設運営を行うことができた。</p>

	対応策等	<p>令和元年度も引き続き、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、職員一丸となり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>本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、安全に施設運営を行うためには常に細心の注意が必要である。</p> <p>令和元年度も引き続き、職員一丸となって、施設の安全で衛生的な運営を実現されたい。</p> <p>また、利用者の高齢化に伴い、障害の重症化や多角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	96点 (満足…89点) (やや満足…7点)	(分析) 継続して利用していただく中で、不満な点※目標未達成時は詳細な原因分析を解消していく事で、一人一人のニーズに合ったサービス提供ができてきている。

○平成30年度利用満足度の結果について

	回答割合
満足	88.8%
やや満足	7.5%
普通	2.8%
やや不満	0.9%
不満	0.0%

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等を始め、散歩やプール等、季節等を感じていただける療育活動を実施している。
--	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	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	A	A
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30年度は福祉サービス第三者評価受審による入所者家族への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>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ての説明を行い、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、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。季節感を感じられるよう、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、還暦を迎えられた利用者に対し、ご本人やご家族の希望に沿って、外出などの支援を行った。今後、還暦を迎える利用者が増えていく中で、人生の大事なイベントとして対応していく事は、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>意見箱の設置や利用者アンケートの実施を行うとともに、利用者及び利用者家族とのコミュニケーションを密にし利用者ニーズの把握につとめることで、日々の活動に加え、季節を捉えた各種イベントや、体育室やプール等プラザ施設を活用した活動を利用者家族と共に実施し、利用者ニーズに応えられるよう努めている。</p> <p>また、平成30年度は「自立支援生活」をテーマに、他の関係及び支援機関や利用者家族を対象とした「堺ミーティング」を開催し、重症心身障害者(児)支援の理解促進に努めるとともに、支援機関や関係機関に対する支援ノウハウの提供及びネットワーク構築に積極的に努めている。</p>

対応策等	<p>令和元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。来年度は、土、日の療育活動についても実施していく予定である。</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>今後も高い満足度が得られるよう、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り組みを行い、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り組みを行い、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

(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	791,000,000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	819,710,820円	(分析) 短期入所や生活介護事業において、地域に向けて情報発信を繰り返す事で新規の利用者確保につながっている事と、アンケート実施等で満足度を上げるべき努力している事が利用料金収入の確保につながった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

○ 平成30年度の収支状況 (単位:円)

		収支計画	収支報告
収入	指定管理料	64,549,000	64,549,000
	利用料金	791,000,000	819,710,820
	その他	943,000	1,968,452
	合計	856,492,000	886,228,272
支出	人件費	644,308,000	606,170,050
	管理費	182,864,000	177,444,834
	予備費	29,320,000	0
	合計	856,492,000	783,614,884
収支差額		0	102,613,388

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	入所者選定までの空床期間が年度末であった為、大きな減額にはつながっていないが、選定に係る時間短縮の課題は依然残っている。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし。
-----------------------	-------

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	A	A
具体的な理由	平成26年度より、一部職員の加配等にかかる指定管理料を除き、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。 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。	入所・短期入所・通所利用において、積極的に利用者の受け入れを行い、かつ入所における利用定員の半数を超える「超重症・準超重症者(児)」を積極的に受け入れることで、安定的かつ昨年を上回る利用料金収入を確保することができている。
対応策等	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。退所者があった際には、堺市立重症心身障害者(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。	今後も施設の安全・衛生管理を第一に考慮したうえで、引き続き積極的な受け入れを行うことで、市内の重症心身障害者(児)支援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たい。 また、退所にもなう利用者の決定に関しては、市としても速やかに決定ができるよう状況等を把握し、調整を行ってきたい。

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