

令和3年度指定管理施設モニタリングシート

施設名	船橋市光風みどり園	総合 評価 A
指定管理者	社会福祉法人 大久保学園	
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日	
所管課	健康福祉局福祉サービス部障害福祉課	
評価責任者	健康福祉局福祉サービス部長 岩澤 早苗	

評価	総合評価の判断基準
S	小項目がS・Aだけで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	小項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 小項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	小項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 小項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	小項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、小項目内に一つでもDがある場合

評価項目 及び 施設所管課による評価の理由	評価結果		
	指定 管理者	障害 福祉課	
1. 基本方針			
(1)管理運営の基本方針	①指定管理者制度の趣旨を理解し、船橋市の示した基本方針に基づき管理運営を行っている	S	A
	指定管理者制度の趣旨を理解し、船橋市の示した基本方針に基づき、市と連携しながら管理運営を行っている。利用者や保護者の話を聞く機会を幅広く設け、その要望や意見を尊重したサービスを提供している。近年の利用者・保護者の高齢化、障害の重度化、重複化等の個々の状況に応じたニーズにも、法人の人的・設備的資源を活用しながら対応している。法人の基本方針や理念等を職員及び利用者に周知し、管理運営を行っている。		
	②連絡体制を確立している	S	A
	施設内の指揮命令系統が確立されており、責任者や各職員の業務分担が明確になっている。 施設の職員間の連絡体制の確立と報告・連絡・相談の徹底及び情報共有により、職員全員の意思統一が図られている。市への報告、連絡調整を随時行いながら管理運営を行っている。施設の管理運営にあたり、周辺地域・住民との関係を良好に保つよう努めている。		

2. 業務運営計画			
(1) 日中活動の取組	①日中活動について、事業計画に基づき適切に実施している	S	S
	<p>利用者一人一人の状況に合わせた個別支援計画を作成し、個々の年齢や能力に応じた活動を行っている。</p> <p>年度途中でも利用者の要望等に基づいて、作業内容や作業班の変更の対応を行い、利用者状況に合わせた作業提供・個別支援が出来るようにしている。高齢者や身体的機能が衰えてきた利用者を対象に介護プログラム(機能訓練や音楽療法等)に取り組んでいる。</p>		
(2) 相談事業	①生活相談として、利用者の生活、身上等に関する相談に応じる体制が整っている	S	A
	<p>日頃から利用者に気を配り、職員全体で共有するケースについては、職員会議や引継ぎで職員全体で共有することで、最善の対応ができる体制を整えている。保護者とは連絡帳や電話連絡を中心に連携を取り合い、健康管理や利用者・保護者の要望やニーズを把握し対応している。「意見箱」の設置や、第三者委員による「なんでも相談室」等の場を設けることで、利用者や保護者の声に向き合う機会を作っている。</p> <p>相談内容によっては法人の「相談支援事業所大久保学園」「障害者就業・生活支援センター」等のより専門的な対応が出来る機関と連携している。</p>		
(3) 健康増進事業	①利用者の健康の維持・向上に資することを目的として、事業を適切に実施している	S	S
	<p>年2回の嘱託医による定期健康診断等や隔年での歯科検診等を事業計画に基づき計画的に実施している。全職員が利用者の小さな変化についても看護師に相談する体制をとっており、即時の応急処置や通院の対応を行っている。</p> <p>継続的な検査の結果を本人に説明の上、家庭へ書面で連絡し、必要に応じて医療機関の受診を促す等の対応を取っている。職員が保護者と確認し合いながら利用者の健康状態を把握した上で支援計画に反映し共通理解のもと支援にあたっている。年々課題が顕在化してきている高齢化対策として、刻み食やトロミ剤を利用したの食事提供等、利用者の状態像に合わせたサービスの提供を実施している。</p> <p>緊急時の対応について、職員が普通救命講習を受講し、インフルエンザ・ノロウイルス・おう吐物の処理、AED等の対応をマニュアル化するとともに栄養士や看護師が中心となって日常的に注意喚起の発信を行っている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症への対策も重視し、手指消毒や建物内を消毒すること等によりその予防に努め、法人で職域接種という形で新型コロナウイルスワクチン接種を実施した意義は大きかったと評価できる。</p>		
(4) 利用者送迎事業	①利用者の利便性を考え、事業計画に提案された内容に基づき事業を実施している	S	S
	<p>利用者の高齢化により乗降時にステップを用意し安全面に配慮したり、道路事情でバスの遅れが出た際には送り迎えの保護者に随時連絡をとる等の配慮をしている。防災マニュアルや緊急時連絡網を整備し、送迎時の緊急時の対応に備えている。市が募集要項で求めた送迎バスによる利用者の送迎及び路線バスへの職員の添乗以外にも、送迎が困難な方への個別送迎や、緊急的に要望があった場合の個別送迎などの対応をしている。</p>		

(5) 自主事業等	①自主事業等について事業計画書に基づき適切に実施している	S	A
	<p>例年、土曜開所日に実施していたボランティアの方との余暇活動の交流や、祭り等のイベント等を通じて、地域住民、ボランティア、関係施設等と交流を積極的に図っていたが、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、外部の方は呼ばず感染症対策を取った上で余暇活動を実施した。</p> <p>送迎については、市が募集要項で掲げた送迎バスでの送迎・路線バスへの支援員の添乗の他に、送迎が困難な利用者への個別送迎を行っている。</p> <p>保護者からの相談を受ける機会として、電話による個別面談を実施し、信頼関係の構築に努めた。</p>		
	②魅力ある事業展開に努めている	S	A
<p>利用者アンケートや、連絡帳、電話、保護者会等で要望を聞き、事業展開に反映させ、利用者ニーズを汲んだ事業を実施するよう努めている。特別支援学校等の実習生の受け入れも実施し、施設体験や福祉サービス選択の一助としてもらうと共に、日中一時支援事業による長期休暇時の家庭生活もサポートしている。広報誌やSNSを利用して積極的なPR・広報活動を行っている。</p>			
3. 事務管理計画			
(1)職員配置及び事務分担計画	①事業計画書に基づき適切な人員配置を行っている	S	A
	<p>社会福祉士等の有資格者の配置や職員の能力・適正に合わせた人員配置を行っている。資格取得についても法人が職員に対し時間的・金銭的支援を行い、資格取得を推進している。</p> <p>産休・育休・介護休暇の取得、資格手当等、公的な制度と併せて法人独自の福利厚生にも努め、職員が安心して勤務出来るような体制を構築している。</p>		
(2) 職員研修計画	①施設の管理運営や利用者のサービス向上に必要な研修等が実施されている	S	A
	<p>年間の研修実施計画に基づき、多くの職員が研修に参加している。新型コロナウイルス感染症の影響により施設外研修は中止になるものも多かったが、WEB研修等に参加した。また、職員会議等において研修参加職員による報告会を実施した。</p> <p>研修は実際の支援の中で活かせるように対象者と内容を計画している。</p>		
(3) 収支計画	①安定した管理運営を行っている	S	A
	<p>収入、支出全般にわたり、計画的に財務管理を行っており、収支計画、事業所運営に特に問題は見受けられない。月1回の職員会議において、各作業班で収支報告を行い、全職員のコスト意識の喚起と、経費の削減に努力している。</p> <p>実費徴収金については銀行振り込み等を利用し、現金でのやり取りを極力減らしている。どうしても現金でのやり取りが発生した場合には、事務所の金庫に保管し、取り扱いには事務職員だけとしている。</p>		

4. その他管理運営に関する計画			
(1) 安全対策及び災害・緊急時対応に関する考え方	①利用者が安心・安全に利用できる施設とするための管理が行われている	S	A
	<p>防災計画を策定し、計画的に避難訓練を実施している。施設での避難生活に備えた5日分の食糧備蓄、非常物品を備えている。防災マニュアルを職員に配布し、緊急時の際に対応できるよう確認している。</p> <p>感染症対策として、利用者も職員も出勤後に検温を実施している。食堂にパーテーションを設置し、食前に利用者の手を消毒している。来園者については、記名と消毒、検温を実施し、職員には手洗いの方法やガウンテクニックについての内部研修を行った。車両にはドライブレコーダーを設置し、毎年「セーフティドライバーズ千葉」に参加し、安全運転に対する意識向上に努めている。</p>		
(2) 苦情・トラブルの未然防止対策及び発生後の対応に関する考え方	①苦情・トラブルの未然防止対策及び発生後の対応について適切に実施されている	S	A
	<p>日頃から保護者との良好な関係構築を意識し、電話や連絡帳にて状況を共有している。日々の活動内容も出来るだけ連絡帳に記載し、写真にて活動風景を伝えられるよう工夫をしている。</p> <p>連絡帳、電話でのやり取り、保護者の来園時に話を聞く等の場を設け、利用者及び保護者の意見・要望を把握する仕組みが整えられている。不調等により登園の出来ない日が続いている利用者にも様子伺いの連絡を行い、家庭で悩んでいることや今後の不安等吸い上げられるように働きかけを行っている。</p> <p>苦情解決体制についても、整備されている。</p>		
	②従業員の接遇向上に努めている	S	A
<p>研修体制の充実や各種マニュアルの整備、保護者等からの意見・要望に対応することで、職員の利用者接遇の向上に努めた。</p> <p>職員同士でお互い確認や注意をし合える環境を目指し、不適切な対応が無かったか振り返ったり、良い処遇の共有を図るため日頃の良い処遇の場を投稿する投稿箱を職員室に置き、定期的に共有するような工夫をしている。</p> <p>年に2回のセルフチェックを実施し、自身や周りの職員の処遇、職員間の相談環境などについても振り返りを行い、必要に応じて面談を実施している。</p> <p>職員会議や朝夕の引継ぎ等で、福祉に関する事件や事故等のニュースを取り上げて、他人事ととらず、自分たちにも起こりうるものとして各職員が認識し気を引き締めて支援にあたるよう全体で確認しあっている。</p>			
(3) 虐待防止に関する考え方	①事業計画書に基づき、利用者が安心してサービスを受けられる体制が構築されている	S	A
	<p>権利擁護委員会等の場で、定期的にテーマを取り上げ、日々の支援の振り返りができるようにしている。係から意識の維持向上のため掲示物の発行や引き継ぎでの発信を行っている。</p> <p>急な他害行為や突発的な行動の対応等、身体拘束を伴うような緊急的なケースの対応については、複数職員で行うよう周知している。本人が不安定な状況等で緊急対応をした場合等については保護者に随時連絡を取り、経緯や対応の説明を行い、保護者の安心や信頼につながるよう努めた。</p> <p>職員会議や朝夕の引継ぎ等で、福祉に関する事件や事故等のニュースを取り上げて、他人事ととらず、自分たちにも起こりうるものとして各職員が認識し気を引き締めて支援にあたるよう全体で確認しあっている。</p>		

(4) 個人情報の取扱いに関する考え方	①個人情報の取り扱いについて適切に処理されている	S	A
	<p>個人情報保護規程に基づいて、適切に個人情報の取扱いをしている。 個人情報に関する各種書類は、事務所で一括管理を実施し、適切に管理・処理している。利用者の処遇に関する資料等は職員室で管理し、園外持ち出しを禁止している。職員会議等で、個人情報の適切な取扱いについて全職員に呼び掛け、周知徹底に努めている。職員は在職中、退職後も情報を漏出してはならないと誓約書を取り交わしている。広報誌やSNSで利用者の顔が映る時には、事前に保護者の承諾を得るようにしている。</p>		
(5) 市指定モニタリング以外のモニタリングに関する考え方	①施設独自でモニタリングを行っている	S	A
	<p>保護者と電話による面談を実施し、家庭での様子を把握し、利用者の意見、要望等を吸い上げている。面談結果については全職員に回覧し、保護者の意向や希望、日頃の支援について感じていることを理解して利用者処遇に反映した。また、利用者アンケートを実施し、施設への要望等の聞き取りを行っているほか、令和3年度は第三者評価を実施し、その評価結果を参考とし、より良い施設運営に努めた。</p>		
(6) 設備について	①施設設備について適切な管理を行っている	S	A
	<p>利用者が快適に利用できるように、指定管理者が施設の清掃、修繕を行い、市が修繕を行うものは適宜協議し、実施した。厨房機器等の備品について経年劣化による不具合のあるものの更新は市と協議して行っている。 保守、点検、環境整備を適切に実施し、利用者に快適な空間を提供し、気持ちよく施設を利用出来るよう心掛けている。保守・点検等も専門業者に委託する等し、安全な施設運営を実施できるように努めている。</p>		