

# 指定管理者制度導入施設の第三者評価結果【対象年度：令和2年度】

## 1 評価対象施設

施設名	長野県西駒郷	所管部・課	健康福祉部 障がい者支援課
指定管理者	社会福祉法人 長野県社会福祉事業団	指定期間	令和元年4月1日～令和6年3月31日(5年間)

## 2 評価者

評価者名	役職等	備考
松崎 堅太郎	公認会計士	専門家
黒田 信	弁護士	専門家
宮下 智	長野県知的障がい福祉協会 会長	指定管理者選定委員代表
高島 昭子	西駒郷保護者会 会長	利用者代表
松原 博人	駒ヶ根市 福祉課 障がい福祉係長	市町村等代表

## 3 評価の実施状況

日時	場所	内容
令和3年12月23日	長野県西駒郷 (駒ヶ根市下平2901-7)	令和2年度の管理運営状況及び県のモニタリング状況について

## 4 評価結果

項目	指摘・意見等	左記への対応方針
施設の目的に沿った管理運営	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 協定書、仕様書及び年度計画書に基づき適正で、概ね目的に沿った管理運営が行われている。</li> <li>2 利用者数に対して職員数が多すぎるため、一人一人の働き方を検証する必要がある。あり方検討会で議論されたような高齢障がい者や強度行動障がい等に対応できる支援者の育成等支援機能の強化を図るべきである。</li> <li>3 事業計画には、全県のセーフティネットの確保と障がい者福祉のモデル役とも掲げられている。全職員が同じ志で働けるよう、日々意識付けをしてほしい。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 今後とも適正な運営を行うよう努めてまいります。(指定管理者)</li> <li>2 施設が分散していること、生活の場と日中活動の場を分けていること、地域移行に力を注いでいることなどから職員数は多いと言えますが、効率的な運営と共に利用者へ適切なサービスを提供する体制について検討を進めてまいります。 また、利用者の高齢化、重度化に対応できるように専門研修を行うとともに実践で支援力向上を図ってまいります。(指定管理者)</li> <li>3 組織目標を共有し、より良いサービス提供を目指してまいります。(指定管理者)</li> </ol>
平等な利用の確保	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 新たな入所受入れや緊急時の受入れ等、個々の事情などを把握する中で、迅速に対応している。</li> <li>2 新型コロナウイルス感染症への対応として短期入所を一時停止したことにより、保護者の方々から不安・苦情が自治体に寄せられたということなので、危機管理体制については見直しが必要である。</li> <li>3 県下のセーフティネット機能を果たしていない。内部の入所調整会議も最後の砦としての意識が乏しく、自己保身的な選抜になっていないか検証が必要である。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 今後も適切に対応するよう努めてまいります。(指定管理者)</li> <li>2 現在は必要性が高い方は受入れを行っております。(指定管理者)</li> <li>3 入所調整会議において、利用希望者及び居住する圏域の状況並びに利用するにあたって施設、設備などを含めた体制を総合的に勘案し利用を決めております。 多くの利用希望が寄せられている状況を踏まえ、希望に添えるよう努めてまいります。(指定管理者)</li> </ol>
利用者サービス向上の取組	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 強度行動障がい者への対応が大きな課題となっている。障がい者施設としてより充実した対応が行えるよう、入所者の障害特性に配慮した施設整備など、対応する職員へのより充実した処遇改善をしていくべきである。</li> <li>2 苦情委員会について、障がい者自身は不満や苦情の意思伝達が十分にできないため、本人に加え保護者等の代理人を交えた形で運営に変更し、県へ情報共有するという仕組みを作るべきである。</li> <li>3 外部研修等に行った者が、施設内においてフィードバックするなど適切に行われており、入所者等への対応も適切に行われている。</li> <li>4 研修機会が多いのに現場の支援力に反映されていない。研修に派遣された職員だけがスキルアップするのではなく、派遣されなかった職員もスキルアップできる仕組みをつくり、サービス向上につなげていくべきである。</li> <li>5 顧客満足度調査の利用者家族の回答結果は、概ね満足という評価だが、引き続き利用者・家族一人一人の声に耳を傾けてほしい。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 処遇の改善については現在検討会を設け検討をしています。(指定管理者) 強度行動障がいのある方の専用居室を整備し、機能強化を図ってまいります。(県)</li> <li>2 顧客満足度調査で御家族の御意見をお聞きし、意向に添えるよう努めております。 必要があれば保護者等を交えた意見聴取などを検討してまいります。(指定管理者)</li> <li>3 今後も支援力向上を図り、適切な支援を行ってまいります。(指定管理者)</li> <li>4 支援現場での実践研修を積極的に取り入れてまいります。(指定管理者)</li> <li>5 利用者の声をしっかりと聞き取り、支援を行ってまいります。(指定管理者)</li> </ol>

職員・管理体制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 非正規職員の数が正規職員を上回っている。優秀な職員確保のためには、非正規職員の正規職員化や、保有資格に応じた適正な手当支給、対応する入所者の障がいの程度に応じた特別手当の支給等、具体的な対策を考えていく必要がある。</li> <li>2 施設の老朽化が顕著であり、また、入所者の減少により未利用施設が放置されている。県において適切な対応が必要である。</li> <li>3 適切に行われている。職員のモラル向上研修として、例えば虐待防止研修など定期的実施してほしい。</li> <li>4 派遣研修などは人材育成に欠かせないことから、職員体制の確保や経費的な支援は県も協力すべきである。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 現在、職員全体の賃金、処遇に関する検討会を設け検討を行っています。(指定管理者)</li> <li>2 令和4年度以降、駒ヶ根側の未利用施設2棟の除却を進めるほか、他の施設についても検討をしています。(県)</li> <li>3 職員の人権意識、支援力向上、モラル意識の向上を図るため、虐待防止委員会をはじめ機会をとらえて職員研修を行っています。(指定管理者)</li> <li>4 人材育成を担う機能についても重要な役割として強化を図ってまいります。(県)</li> </ol>
収支状況	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 適正な収支状況で特段の問題はない。</li> <li>2 施設運営上の課題として設備の老朽化や職員確保の困難が掲げられていることから、適正な収支差額を確保できる範囲において、施設改修や職員の給与水準の引き上げ等、環境整備や処遇改善に予算を割くべきである。</li> <li>3 貸借対照表に建物、機械及び装置等の修繕費用等の一部を固定資産として計上しているが、不適切であることから適正に経理処理を行う必要がある。施設の設備を壊してしまう入所者が存在し相当な頻度で修繕が必要になっていることから、施設の特異性を加味した予算措置や経理処理が必要である。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 今後とも運営の効率化を図り健全な収支を保ってまいります。(指定管理者)</li> <li>2 効率的な運営を行ない修繕費を確保するとともに大規模な修繕については、県にその必要性を強く要望してまいります。処遇の改善については現在検討委員会で検討を進めております。(指定管理者)</li> <li>3 現在は修繕にかかる経費については資産計上を行っていません。利用者の特性に対応した修繕費を確保できるように県に要望してまいります。また、利用者による加害行為に対応するため損害賠償保険への加入を進めてまいります。(指定管理者)</li> </ol>
総合評価	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 概ね仕様書等に沿った適正な事業運営が行われていた。</li> <li>2 施設の老朽化、職員の確保困難等、中長期的な運営という面で大きな課題がある。</li> <li>3 利用者に寄り添った運営にすべきである。</li> <li>4 セーフティネット機能を果たし、支援モデルになっていると言えない現状を早急に改善すべきである。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 今後とも適正な事業運営に努めてまいります。(指定管理者)</li> <li>2 職員確保については1事業所では解決しがたいものがあるため、事業団全体の課題として対応してまいります。(指定管理者) 西駒郷の機能の強化を図りながら、入所者が安心して過ごせる施設の確保に努めてまいります。(県)</li> <li>3 利用者の安全、安心を第一に利用者に寄り添った運営を心がけています。今後は、より一層利用者の声に耳を傾け、利用者の立場にたったの運営を行ってまいります。(指定管理者)</li> <li>4 西駒郷あり方検討会の議論を基に、県立施設として必要な機能を強化し、セーフティネットを補完する施設にしていくよう努めてまいります。(県)</li> </ol>
施設の管理運営の課題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 今後の少子高齢化を考え合わせれば、入所者はより減少し、また、地域生活への移行を継続していけば、強度行動障がい者等、重度の障がいを抱える方々に集約化される傾向になると思われる。現在の施設を集約化し、現在よりも少ない入所者に対し、より専門化したスキルを有した職員で対応できるよう処遇改善と労働環境整備を行うべきである。そのために施設の建替えあるいは移転により集約化を行うべきである。</li> <li>2 職員配置、業務遂行について大改革を図り、小さな単位に事業を分割して民間法人に全面譲渡していくべきである。</li> <li>3 県と一体になって、構造改革を図るべきである。それができないなら、指定管理制度での運営を止めて完全民営化すべきである。</li> <li>4 建設から50年経過した建物、設備の早期改善などの課題に早急に取り組んでほしい。また、民間への移行については、慎重な対応をしてほしい。</li> <li>5 経年劣化による大きな修繕費用等は県との協議事項になっているが、資金の填補は指定管理者独自ではできないので、この予算確保が問題になると思われる。</li> <li>6 上伊那圏域の障がい児受入れ施設が不足していることから、障がい者だけでなく障がい児の受入れを行っていただけるよう検討してほしい。また、計画相談事業所も不足していることから、西駒郷通所入所者以外の方についても、計画相談を受けてほしい。</li> <li>7 コロナの感染レベルが上がることにより通所の一部で利用停止等の措置があるが、圏域の自立支援協議会や他の事業所とも連絡を取り連携を図りながら対応してほしい。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1～4 西駒郷あり方検討会での議論を基に今後は、地域生活移行による利用者の減少を踏まえ、施設をコンパクトにしながら必要な機能を強化し、セーフティネットを補完する施設にしてまいります。民間への移行については、慎重かつ丁寧な検討が必要と考えております。(県)</li> <li>5 大規模な修繕については設置者である県に強く要望してまいります。(指定管理者)</li> <li>6 西駒郷利用者以外にも地域で暮らす障がい者の計画相談を行っておりますが、専任相談員3人以外は他の業務と兼務しながら多くの件数を受け持っている状況です。このことは上伊那圏域全体の課題であるので自立支援協議会などで検討していくよう要請してまいります。(指定管理者) 障がい児の受入れについて、全県の状況を精査する必要があると考えます。(県)</li> <li>7 地域での感染の状況を踏まえ、利用者の状況及び受入れの体制を勘案し、必要な方にはサービスを提供しております。(指定管理者)</li> </ol>