

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和5年度分)

施設名	障害者リハビリテーションセンター	所管課	健康福祉部福祉局障害政策課
指定管理者名	(社福)群馬県社会福祉事業団	指定期間	5年
利用料金制	■ 導入 □ 一部導入 □ なし		R4.4.1 ~ R9.3.31

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

施設所在地	群馬県伊勢崎市波志江町3030-1
指定管理業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者総合支援法に規定されたサービス提供に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ○日中活動 ・生活介護: 食事、入浴等の介護及び医療面でのケア等 ・自立訓練: 機能訓練や生活訓練による障害者の日常生活面での自立援助 ○短期入所: 在宅障害者の短期間の入所(食事、入浴等の介護) ○施設入所支援: 夜間の介護又は通所困難な者への居住の場の提供 ・障害者に対する診療に関する業務 ・サービスの利用料の收受等に関する業務 ・施設及び附属設備等の維持管理に関する業務 ・その他、障害者の福祉等に関し、知事が必要と認めた業務

2 職員の状況(令和5年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

通常(フルタイム)の職員:	84人	
短時間雇用の職員:	32人	合計: 116人

3 収支の状況(令和5年度決算額)

(円)

収 入		支 出	
指定管理料	0	人件費	547,288,754
給付費収入	722,830,320	事業費支出	141,181,690
利用料収入	4,887,942	事務費支出	62,486,301
医療事業収入	55,827,065	その他支出(減価償却費等)	5,251,380
その他収入(受入研修費等)	6,945,321		
収入合計	790,490,648	支出合計	756,208,125

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入(指定管理者団体全体の収支ではない。)

4 利用の状況

	令和5年度(実績)	(参考)令和4年度(実績)	(参考)令和3年度(実績)
①年間利用者数(人)	入所・通所1,762人、短期入所1,429人	入所・通所1,757人、短期入所1,008人	入所・通所1,740人、短期入所1,208人
②使用料収入(円) (県納付額)	0	0	0
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	727,718,262	716,629,371	715,326,168

5 施設における実施事業の状況

①生活介護(入所)

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
運動会(各寮)	5月	103人	パン食い競争・玉入れ・ポッチャリレーなどご利用者と職員で楽しむ会	「寮対抗戦だったので盛り上がり楽しかったです」とみんなで運動する機会を楽しまれていました。
暑気払い	7月5日	120人	屋台(焼まんじゅうや焼きそば、アイスや飲み物)を楽しみ暑さを吹き飛ばす会	「キッチンカーによる焼まんじゅうはできたてで美味しかったです」と美味しく召し上がっていました。
残暑払い	8月17日	104人	外食のハンバーガー・ポテト・各々好みのドリンクと余興を楽しむ残暑を乗り切る会	「ハンバーガーとポテトが美味しかったです」「手品が面白かったです」と感想があり、久しぶりのファストフードを楽しまれていました。
花火大会	10月12日	—	花火師による打ち上げ花火を、施設の屋内外から鑑賞する会	「頭上へ上がる花火がきれいで、感動しました」「みんなで見られて嬉しかったです」と大輪の花火を楽しまれていました。
秋まつり	各寮実施	115人	技能実習生によるインドネシアの踊りや紅白歌合戦、押し相撲など余興とおやつ等で縁日気分を楽しむ会	「踊りが良かったです」「おまつり気分が味わえ、おやつも美味しかったです」と感想があり、技能実習生の本場の踊りを見る機会となり盛り上がりました。
文化祭(作品展示)	11月1日～1月31日	119人	お花紙アートや習字、絵、手芸などの作品を展示し鑑賞する会	「たくさんの作品が見られてよかったです」「自分の作品が見てもらえて嬉しかったです」何度も足を運ばれ作品を楽しまれた方もいました。
忘年会	12月20日	116人	食事やダンス・曲芸、クイズを楽しみながら、一年を振り返り明るく新年を迎える会	「南京玉すだれとダンスがとても良かったです」「クイズに正解して嬉しかったです」「食事も美味しかったです」と余興や食事をゆっくり楽しまれていました。
新年会	1月17日	117人	海鮮丼等と各々好みのドリンクと余興を楽しみ新年を祝う会	「海鮮丼がおいしかったです」「余興のソーラン節が盛り上がり楽しかったです」と感想があり、新しい年の抱負を語る機会となりました。
個人活動(短期入所除く)	R5.4月～R6.3月	257件	個別に年3回施設外や施設内で楽しむ活動	「長時間外出可能になったのでゆっくり買い物ができる」と感想があり、混雑を避けるため、まだ思い通りにいかないところがあることへのご意見がありました。

②自立訓練(入所・通所)

事業・イベント名	開催日	参加者数	内容	参加者の感想等
笑顔をあきらめない写真コンテスト	5月	8人	写真コンテストに応募	作品が入賞し参加者はとても喜んでいました。
福祉用具見学会	6月27日 6月30日	8人	総合福祉センター福祉用具展示場見学	色々な福祉用具を知ることができてよかったなどの感想がありました。
合同訓練振り返り	7月23日	13人	通所利用者と入所利用者が合同で実施した訓練の振り返り	地域生活での注意点や時間管理の工夫方法、車椅子での自宅での過ごし方などが話し合われました。
高次脳機能障害者支援研修	8月28日	4人	支援者向けに開催した研修に参加し、当事者の発表を公聴	1名の方が発表されました。「勉強になりました」「参加できてよかったです」と感想がありました。
卒業生との交流会	9月25日	11人	自立訓練を利用し社会復帰した卒業生による仕事の体験談や質疑応答	「いろいろ質問できて良かった」「片手でゴミ袋を縛ることができた」と感想がありました。
花火大会	10月12日	—	花火師による打ち上げ花火を、施設の屋内外から鑑賞する会	「きれいだね」「ここで花火が見れると思わなかった」と嬉しそうでした。

地域クリーン活動	10月13日	3人	施設周辺の清掃活動	「きれいになってよかった」「拾うのは大変、ポイ捨てはしない」と感想がありました。
秋まつり (臨床美術教室)	10月18日	19人	色画とマチエールの制作	「楽しかった」「またやりたい」と好評でした。
文化祭(作品展示)	11月1日～ 1月31日	10人	臨床美術教室にて制作した作品の展示と鑑賞	自分の作品が飾ってあることをとても喜びながら作品を見ていました。
訓練納会 ○×クイズ	12月27日	16人	職員が考えた問題によるクイズ大会	1年の振り返りと来年度の抱負を発表されました。○×クイズは盛り上がり楽しまれていました。
スマホ体験教室	2月27日	8人	ドコモハーティー講座(スマートフォンの使用方法)	「気になることが質問できて良かった。」と感想がありました。

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

令和5年11月13日～令和5年11月27日

(実施方法・回収率等)

生活介護(入所)、自立訓練(入所・通所)の利用者を対象とし、調査票を配布し、記入(聞き取りを含む)、その後回収、集計している。平成29年3月より生活介護(入所)の利用者は南棟と北棟に別れて居住し、南棟ではALS等難病患者専用床を設け、自立訓練(通所)では生活訓練を開始したことから、サービス種別毎に特徴や傾向を見極めるため細分化し、集計している。

(項目別回答集計)

No.	対象区分	①満足	②やや満足	③普通	④やや不満	⑤不満
1. 施設設備について						
①	生活介護(南棟入所)	35.8%	15.3%	44.1%	3.9%	0.9%
②	生活介護(北棟入所)	59.7%	16.7%	17.9%	5.1%	0.6%
③	短期入所	57.1%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%
④	機能訓練(入所)	36.1%	13.9%	44.4%	5.6%	0.0%
⑤	機能訓練(通所)	83.3%	4.2%	12.5%	0.0%	0.0%
⑥	生活訓練(通所)	45.0%	22.5%	22.5%	7.5%	2.5%
2. 目標・将来計画等について						
①	生活介護(南棟入所)	37.6%	16.6%	40.7%	4.1%	1.0%
②	生活介護(北棟入所)	57.5%	17.4%	20.5%	1.5%	3.1%
③	短期入所	0.0%	20.0%	80.0%	0.0%	0.0%
④	機能訓練(入所)	42.5%	16.7%	38.9%	1.9%	0.0%
⑤	機能訓練(通所)	77.8%	13.9%	8.3%	0.0%	0.0%
⑥	生活訓練(通所)	43.3%	25.0%	21.7%	10.0%	0.0%
3. 基本的サービス内容について						
①	生活介護(南棟入所)	45.3%	14.2%	36.8%	2.5%	1.2%
②	生活介護(北棟入所)	63.7%	10.1%	20.7%	3.5%	2.0%
③	短期入所	20.8%	0.0%	75.0%	4.2%	0.0%
④	機能訓練(入所)	54.6%	13.1%	28.3%	3.0%	1.0%
⑤	機能訓練(通所)	83.3%	6.1%	9.1%	0.0%	1.5%
⑥	生活訓練(通所)	59.1%	8.2%	19.1%	13.6%	0.0%
4. 総合的な意見・感想について						
①	生活介護(南棟入所)	46.7%	17.2%	31.0%	3.4%	1.7%
②	生活介護(北棟入所)	56.4%	17.9%	23.1%	0.0%	2.6%
③	短期入所	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%
④	機能訓練(入所)	33.4%	22.2%	33.3%	11.1%	0.0%
⑤	機能訓練(通所)	66.6%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%
⑥	生活訓練(通所)	50.0%	10.0%	30.0%	10.0%	0.0%

(利用者からの意見等)

○生活介護(入所)・短期入所

- ・ だいたい職員には世話になっているし、有難いと思っている。
- ・ 自分のADLと職員の考えているADLの差があり、支援も準じたものになっている。
- ・ ご飯が食べられるようになりたい。
- ・ ほんの一部の職員に不満を感じるが、楽しく過ごせている。
- ・ きれいだし掃除もしっかりとしている。
- ・ 動けなくても支援が届いている。
- ・ 安心して生活ができる。
- ・ おいしい食事が食べられるだけでありがたい。
- ・ もっと訓練がしたい。
- ・ 感染症が落ち着いたら、友人に会いに行きたい。
- ・ 5類になったのもっとオープンに面会などしたい。
- ・ 自分で決めたことを自分で考え生きたい。
- ・ 段差が多すぎる(屋外)。
- ・ 感染解除して一般の人と同様な生活を送る支援を望む。
- ・ 環境が良い。
- ・ 感染予防で自由に近くコンビニまで出かけられない。
- ・ 毎日ご飯の献立の放送があるが、食べたくなるので聞きたくない(経管栄養のため)。 など

○自立訓練(入所・通所)

- ・ トイレ配置図があるとよい。
- ・ 食事に歯ごたえがない。
- ・ 売店の営業時間を伸ばしてほしい、訓練時間が終わっていけるように。
- ・ 休日も訓練室が使えるとうれしい。
- ・ 自由に面会ができるようになったらいいな。
- ・ 自分の目標に添ったりハビリがしっかりできていると感じている。
- ・ 前向きに頑張っている利用者が多いので自分も前に進んでいると感じている、職員の方々も寄り添っていただき感謝している。
- ・ 他の利用者の障害について情報共有がされていないので気を遣いすぎたり誤解が生じたり利用者相互の関係が難しい。自己紹介のプレゼン等は良い活動だった、資料等で残した方が良かった。
- ・ 群馬県にもっと障害者が利用できる施設を増やしてほしい、施設紹介に力を入れてほしい。
- ・ 職員の皆さんが良く対応してくださる。
- ・ 交通の便が悪いのでバスの本数を増やしてほしい。
- ・ スタッフの声掛けで安心して利用できる。
- ・ 高次脳機能障害者のための施設を増やしてほしい。
- ・ 障害者が活躍できる場所を増やしてほしい。 など

(調査結果分析)

集計結果から、全体的に概ね満足～普通の回答をいただいたが、自立訓練をご利用されている方の中ではやや不満と感じている方が多かった。

自由記述の中では、感染対策に関すること(面会、外出等)、施設立地の問題(交通の便が悪い)、職員の対応に関する事等が不満と感じるご意見としてあがった。

(調査結果への対応状況)

ご利用者の社会参加や、ご家族等との交流の機会を妨げている感染対策については、徐々に緩和を進めてきた。リスク管理のみに捉われず、両立しながらご利用者の楽しみ、社会参加や交流の機会を、コロナ禍以前同様に取り戻せるよう、さらに今年度、面会、外出、外泊等大きく進展するよう検討を進めている。

職員の対応に関しては、接遇研修や虐待防止研修などを通して、一人一人が自ら考え不適切なケアとならないようにグループワークで話し合う機会をつくっている。

自立訓練の利用方法が分かりづらい、医療機関や自治体からの紹介等施設のアピール活動が必要というご意見があったため、広報活動では病院等からもご利用者に分かりやすく伝えていただけるよう準備している。

訓練室設備(トイレ)に関するご意見へは、ご利用者向けに説明を行った。

交通の便が悪くバスの本数を増やしてほしいというご意見については、公共交通機関を利用しご自身で通われている方もいるため、今後、バスの増便や発着時間の見直しなど要望を市に伝えていきたい。

様々なご意見を頂いたが、ご利用者の意見を反映し満足いくサービスが提供できるよう、引き続きPDCAを行っていききたい。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

自立訓練の中で、ご利用者が自分で作成する自己紹介書作成データの保存方法に関してご意見があり、データについては個人情報に関する内容も含まれることから、ご利用者自身がパスワード管理できるよう支援方法を変更し対応した。

売店営業時間の延長は難しいため、訓練の休憩時間等に売店を利用していただけると説明し、その後は休憩時間に利用された。

自立訓練室は訓練担当職員不在の休日は安全のため開放できないが、入所エリアの訓練器具(平行棒など)が利用可能と再度説明し、自主訓練の機会を提供できた。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

評価項目	総合評価	評価の考え方	評価できる事項及び改善すべき課題
総合評価	B	成果、実績が事業計画、仕様書等の内容を一部下回っているが、サービス向上のための取組や課題等の改善を積極的に行っている。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・喀痰吸引、人工呼吸器など、必要性の高い研修を実施している。 ・障害者を雇用し、本人の特性に合わせて育成している。また、業務の中で自身の経験が活かされている。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果を踏まえ、利用者の個人情報保護については、今後も適切な配慮・対応をお願いしたい。

(個別項目ごとの評価)

評価項目	評価
平等利用の確保	A
サービスの提供内容	A
管理費用の執行状況	A
管理運営体制	B
法令遵守等	A
労働条件評価の実施	無

評価項目	評価
利用者対応	A
地域貢献	A
環境問題への取組	A
防災対策及び緊急時の対応	B
個人情報保護及び情報公開	C

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

	総合評価	評価の考え方
指定管理者の自己評価	C	<ul style="list-style-type: none"> ・設置目的、管理運営方針等に基づき、適切な管理運営に努めた。 ・障害者雇用では指定管理者留意事項である2.5人以上を上回る雇用が継続してできている。 ・医療的ケアが必要な利用者へ、看護介護の協力体制を維持しながら、新たなケースへの的確なサービス提供に協力し安全なケアに努めた。 ・感染対策に努めながら、個人活動(個別の日帰り施設外活動)等の社会参加の幅を広げた。 ・介護福祉士養成校等の実習生を、学校と連携し感染対策について、安全な環境を整備した上で、積極的に受け入れ県の福祉人材育成の一翼を担った。 ・難病患者の生活支援などのケア技術と高次脳機能障害者等のリハビリテーション技術についての専門的研修を実施し、群馬県における人材育成の側面的支援を行った。 ・「群馬県高次脳機能障害支援連絡会」や、「ぐんま高次脳機能障害リハビリテーション講習会」へ、発足当初から毎年職員が出席し、県内における高次脳機能障害者支援の普及・充実に努めた。 ・法人にて個人の権利利益を保護し、適正な運営を図るため「個人情報保護規程」を定め、利用者の個人情報の厳守、情報漏洩がないようパソコン等の管理・事故防止、セキュリティの確保等安全対策について、年度当初、職員研修を実施したが、書類の誤送付により結果的に要配慮個人情報の漏洩を生じさせてしまった。その後作業手順の修正を行った。
評価委員会の年度評価	A	おおむね事業計画、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。