

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和6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	<input checked="" type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input type="checkbox"/> 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収受させる制度。「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 ○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収受等に関する業務 ・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6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:	83人	
短時間雇用の職員:	31人	合計: 114人

3 収支の状況(令和6年度決算額)

収入		支出	
指定管理料	0	人件費	559,949,600
給付費収入	752,604,494	事業費支出	139,339,371
利用料収入	4,765,053	事務費支出	67,104,675
医療事業収入	51,907,273	その他支出	4,467,639
その他収入	4,045,783		
収入合計	813,322,603	支出合計	770,861,285

※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6年度(実績)	(参考)令和5年度(実績)	(参考)令和4年度(実績)
①年間利用者数(人)	入所・通所1,745人、短期入所1,361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
②使用料収入(円) (県納付額)	0	0	0
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	757,369,547	727,718,262	716,629,371

5 施設における実施事業の状況

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	5月	114名	パン食い競争、借り物競争、スカットボール、輪投げ、リレー	「疲れたけど楽しかった」 「リレーが盛り上がった」
暑気払い	7月31日	116名	日光猿軍団出張公演	「演技がすごかった」「かわいかった」「また来て欲しい」
残暑払い	9月18日	117名	クイズ	「クイズで知らないことを知れるのは楽しい」「盛り上がった」

秋まつり	10月8日	117名	マジックショー、音楽演奏、屋台	「くじ引きで当たった」「楽器の演奏はよかった」「マジックが観られて楽しかった」
花火大会	10月10日	117名	打ち上げ花火	「近くで感動した」「きれいだった」
文化祭	11月	115名	作品展示	ご利用者個人の作品やグループ作品ご利用者の作品展示やデザートを楽しみました。今年は面会者と個人作品やグループ作品を観覧できるようにしました。
もちつき大会	12月4日	115名	もちつき	「からみ餅、あんこ餅がおいしかったです」「久しぶりに餅つきをして楽しかった」
忘年会	12月18日	117名	クラリネット演奏	「生演奏の音色に癒された。また来て欲しい。」「海鮮丼が美味しかった」
新年会	1月22日	117名	職員による出し物	「南京玉すだれとソーラン節が良かった」「窯焼きピザは想像以上の美味しさだった。」
BCP訓練	3月5日	15名	地震災害訓練(自然災害)	震度6以上の地震発生、調理班出勤不可、ライフライン未復旧下で介護班が備蓄食を用意し利用者に提供する訓練を実施した。ヒートレスカレーと粥の試食を実施。「冷たいけど意外と美味しい」と意見があった。

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6年10月28日～令和6年11月 8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)	39.0%	15.2%	38.7%	5.1%	2.0%
②	生活介護(北棟入所)	33.8%	22.6%	33.1%	6.5%	4.0%
③	短期入所	83.3%	0.0%	16.7%	0.0%	0.0%
④	機能訓練(入所)	25.0%	25.0%	30.0%	17.5%	2.5%
⑤	機能訓練(通所)	59.3%	11.1%	25.9%	0.0%	3.7%
⑥	生活訓練(通所)	50.0%	5.0%	45.0%	0.0%	0.0%
2. 目標・将来計画等について						
①	生活介護(南棟入所)	26.5%	20.3%	47.8%	4.3%	1.1%
②	生活介護(北棟入所)	29.1%	31.6%	29.0%	4.5%	5.8%
③	短期入所	33.3%	26.7%	40.0%	0.0%	0.0%
④	機能訓練(入所)	49.1%	21.8%	21.8%	7.3%	0.0%
⑤	機能訓練(通所)	41.5%	7.3%	36.6%	2.4%	12.2%
⑥	生活訓練(通所)	51.7%	6.9%	41.4%	0.0%	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）	39.1%	17.9%	39.5%	2.4%	1.1%
②	生活介護（北棟入所）	43.2%	24.4%	24.4%	4.1%	3.9%
③	短期入所	64.2%	4.8%	31.0%	0.0%	0.0%
④	機能訓練（入所）	39.4%	21.2%	31.7%	6.7%	1.0%
⑤	機能訓練（通所）	52.8%	15.7%	18.6%	0.0%	12.9%
⑥	生活訓練（通所）	59.2%	9.3%	31.5%	0.0%	0.0%
4. 総合的な意見・感想について						
①	生活介護（南棟入所）	35.1%	25.7%	33.8%	2.7%	2.7%
②	生活介護（北棟入所）	25.8%	35.5%	29.0%	3.2%	6.5%
③	短期入所	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%
④	機能訓練（入所）	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%
⑤	機能訓練（通所）	50.0%	25.0%	0.0%	12.5%	12.5%
⑥	生活訓練（通所）	80.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%

（利用者からの意見等）

○生活介護（入所）・短期入所

- ・穏やかに快適に過ごせているので満足。
- ・面会が食堂に変更になったが、人に話を聞かれてしまうことが嫌だ。前の形に戻してほしい。
- ・以前利用していた施設に比べ、自由度が高く食事も美味しいから。
- ・りんどうは全部一人部屋なのに、他は2人部屋で狭いから不公平。
- ・みんな優しい。
- ・トイレについて、便座が低い、扉の開閉が自分でできない、捕まる棒が細すぎる、洗浄ボタンが低すぎる、ペーパーホルダーの金具が気になる。エアコンと換気扇の位置が悪い。
- ・一人の個人的意見を聞かないで欲しい（食堂のエアコン温度管理など）
- ・大きな不満もなく楽しく過ごせている。
- ・死ぬ場所をえらべるなら、俺はここを選ぶ。特養や病院は嫌だ。
- ・設備が新しい。トイレがきれい。
- ・外出制限が耐え難い。
- ・自由時間で好きなことをゆっくりできるのが良い。
- ・もっと連絡事を早く知りたい。
- ・行事食などに利用日が合わず残念なことがある。

○自立訓練（入所・通所）

- ・寮の編成が半年前にあり、男子トイレだったところが女子トイレになったが表示がそのまま。
- ・目標や計画が先行しているように感じる。
- ・売店はどこですか、多目的トイレはどこですか。
- ・居室のカーテンレール長さも短く明らかに設計ミス。車椅子で過ごしている人にはちょっと狭い。停電で断水までするのは失笑しかない。南棟の雨どい排水できますか。端のほうは詰まっているように見える。
- ・トイレ等の清掃が土日祝日は入らないので便器等が汚れていることが多い。清掃の人は清掃しか行わないため、ハンドソープ、ペーパータオル、トイレトーパー等の補充が不十分だと感じるが多い。
- ・自動販売機のメーカーは入札で決まるらしいが入っている飲み物が障害者には開けにくいボトル缶だったりする。売り切れてもなかなか補充にならない。
- ・貸し出しの車椅子、県リハのは大きく重すぎる。格好良くしてほしい。
- ・賑やかなのは仕方ない、もっと静かにならないか。
- ・施設内はとてもキレイで気持ちよく使えています。
- ・現在の訓練に満足しています。今後も同じように続けたいです。
- ・対人に対しての怖さがあり、個室を利用して訓練をしてくれているのでとてもありがたいです。それと体力面が問題があつてすぐ疲れてしまうことが多いのですが、通所の回数や時間、当日の状況などを無理のないペースでやらせてくれるので助かっています。本当に感謝です。
- ・スペースがしっかりとれていて状態に合わせて利用できるため。
- ・その時の状態に合わせてやっていただいております、ここに来て良かったです。
- ・利用するまで、どんなところか分からなかったのもっとアピールしていった方が利用者が増えると思いません。知って良かったと私は本当に思うので。

(調査結果分析)

前年比では全体的な満足度が低下傾向となった。考えられる要因の1つとして、令和6年2月に実施した寮体制の再編がある。男性利用者ニーズの増加や重度化等に伴い、南北の棟を越える大幅な居室変更を行った。慣れた生活環境から違う寮への移動、初めて担当する支援員による対応など、支援が行き届かなかった可能性もある。生活の中で、ご利用者の不安や混乱なども背景要因となり期待や要望に対し充足し得なかったかと推察する。

(調査結果への対応状況)

- ・面会について、ご希望を確認し個室でも面会ができるよう対応方法を変更した。
- ・トイレ等の設備に関して、個々のご利用の身体状況等にもよるため、環境面での工夫による対応を行った。
- ・外出制限に関して、群馬県感染症発生状況調査(週報)により、安全面を考慮しながら制限の緩和を進めた。
- ・短期入所リピーターの方へは、事前に行事等のご案内をするように努めた。
- ・センター内の表示に関して、トイレの表示は変更するものが保管してあったので付け替えた。
- ・目標、計画に関して、個別支援会議にて利用期間内で計画が進むように確認していたが、日頃の訓練の中でも常にご利用者、支援者が進捗状況を共有できるよう、より丁寧に、細かく確認するように変更した。
- ・センター内に案内板が設置してあり、今までは案内板を説明していたが、今回のご意見から訓練室のホワイトボードにも簡易フロア案内を掲示した。
- ・設備については設計上デザインの説明を行い、プライベートやプライバシーが侵害されないことを確認をした。
- ・清掃面に関して、トイレ前にチェックシートを掲示し職員で定時に確認したことが可視化できるように変更した。
- ・貸出車椅子について、一般的なタイプの貸出しになるため、個人購入を希望する方に、は理学療法士や車椅子業者から説明するよう変更した。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

「臨床心理士による面談を受けられるシステムが欲しい」「心のリハビリはできないか」というご意見があり、センター内では、ご利用されている方が相談しやすい雰囲気づくりについて、より一層の配慮に努めた。医療機関のような心理専門職員の配置は難しい状況もあり、より専門性の高い相談窓口として、外部の相談窓口である群馬県こころの健康センターについて情報提供を行い掲示した。

注) 項目は例示であり、調査等の状況に応じて、任意様式で同様の内容を記載して構わない。

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	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している。	<p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物内がきれいに整理されており、利用者が快適に過ごすことができるようになっている。 ・利用者ひとりひとりと面談し、苦情や要望に丁寧に対応しており、意見箱に苦情が提出された場合も適切に対応している。 <p><改善すべき課題></p> <p>個人情報の漏えい防止については、再発防止に向けて今後も配慮いただきたい。</p>

(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	A
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	A
個人情報保護及び情報公開	B

(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	A	<ul style="list-style-type: none"> ・難病の中でも最も困難なALSの方に2名平成29年5月から利用いただいております、看護と介護が一体となり安全な医療ケアを継続している。令和7年4月に組織を改編し、更なる協力体制を構築するべく準備した。 ・新型コロナウイルス感染症対策を十分に行った上で、人材育成に繋がる理学療法士・作業療法士・介護福祉士・社会福祉士実習の受け入れを行った。 ・重度の障害者及び難病の方を積極的に受け入れてきた。 ・生活介護の施設では数少ない、看護職員の夜勤体制を維持し、充実したケア体制を構築している。 ・個人活動(個別の日帰り施設外活動)は、感染症対策を講じながら一定の条件のもと、社会参加の機会や余暇の充実を図った。 ・10月に秋まつり(新型コロナウイルス感染症流行で中止していた外部から招くマジックショーやコンサートを復活)、11月に利用者の皆様の作品展示を中心とした文化祭を開催した。作品制作の充実感や展示作品を他の方に観てもらい喜びを利用者に感じていただき、予約制でご家族に鑑賞していただく機会を再開した。 ・高次脳機能障害について8月と3月に所内研修を活用し職員間で学習を深めた。 ・「群馬県高次脳機能障害支援連絡会」に委員として、「ぐんま高次脳機能障害リハビリテーション講習会」では実行委員として、発足当初から毎年、担当職員が出席し、県内における高次脳機能障害者支援の普及・充実に努めている。 ・個別ケアを重視し小さい単位のケア(少人数化)を寮体制で実施している。 ・福祉人材育成に繋がる介護福祉士実習や、社会貢献に繋がる外国人技能実習生の受け入れを行った。 ・所内BCP研修を実施した。
評価委員会の 年度評価	A	<p>おおむね事業計画、仕様書等おりの成果、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している。</p>

注) 「個別項目ごとの評価」の評価項目は、施設及び利用の形態に応じて、選定時の審査項目、仕様書・事業計画等と整合性を持った項目を設定する。