

指 定 管 理 者 管 理 運 営 状 況 検 証 調 書 ①

令和8年7月13日

|        |                         |              |                          |
|--------|-------------------------|--------------|--------------------------|
| 施 設 名  | 香川県障害者支援施設たまも園          | 所在地          | 高松市田村町797                |
| 施設所管課  | 健康福祉部 障害福祉課             | 施設所管課<br>連絡先 | 総務・県立施設G<br>087-832-3291 |
| 指定管理者名 | 社会福祉法人かがわ総合リハビリテーション事業団 | 指定期間         | 令和2年4月1日～<br>令和9年3月31日   |

1 指定管理者が行う業務

|             |                                                                       |             |                                                                                            |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 委託業務の<br>内容 | ①施設の運営に関する業務<br>②施設の維持管理に関すること<br>③利用料金の収受に関すること<br>④その他施設の管理運営に必要な事項 | 県からの<br>委託料 | R2:6,500千円、R3:9,300千円、<br>R4:7,000千円、R5:3,000千円、<br>R6:1,300千円、R7:17,990千円、<br>R8:18,180千円 |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|

2 施設の利用状況等

(単位：延人数)

|               |      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|---------------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 利用者数<br>(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     |
|               | R7年度 | 5,318 | 5,440 | 5,270 | 5,400 | 5,256 | 5,083 | 5,300 | 5,088 | 5,370 | 5,311 | 4,802 | 5,411 | 63,049 |
|               | R6年度 | 5,383 | 5,588 | 5,584 | 5,533 | 5,416 | 5,165 | 5,326 | 5,326 | 5,489 | 5,440 | 4,894 | 5,496 | 64,640 |
|               | R5年度 | 5,256 | 5,388 | 5,138 | 5,308 | 5,310 | 5,222 | 5,481 | 5,277 | 5,396 | 5,277 | 4,971 | 5,481 | 63,505 |
|               | R4年度 | 5,161 | 5,175 | 5,003 | 5,255 | 5,203 | 4,924 | 5,175 | 5,080 | 5,239 | 5,204 | 4,725 | 5,191 | 61,335 |
|               | R3年度 | 5,221 | 5,298 | 5,180 | 5,478 | 5,416 | 5,153 | 5,353 | 5,129 | 5,350 | 5,259 | 4,711 | 5,286 | 62,834 |
|               | R2年度 | 5,375 | 5,386 | 5,288 | 5,508 | 5,426 | 5,277 | 5,467 | 5,360 | 5,484 | 5,428 | 4,945 | 5,555 | 64,499 |

(単位：円)

|                 |      |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |            |             |
|-----------------|------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 利用料金収入<br>(使用料) |      | 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          |
|                 | R7年度 | 51,299,644 | 52,476,124 | 50,708,316 | 51,883,730 | 50,665,177 | 49,336,089 | 51,565,450 | 49,222,554 | 52,174,924 | 51,517,939 | 44,684,109 | 50,585,435 | 606,119,491 |
|                 | R6年度 | 50,608,026 | 52,781,317 | 51,711,815 | 52,488,085 | 52,382,210 | 52,382,210 | 51,900,772 | 50,402,244 | 52,794,271 | 52,214,255 | 46,674,955 | 53,231,592 | 619,571,752 |
|                 | R5年度 | 48,594,549 | 50,135,536 | 47,449,810 | 49,542,424 | 50,354,675 | 48,478,954 | 51,261,168 | 49,567,547 | 49,567,547 | 49,767,889 | 46,685,090 | 51,542,025 | 592,947,214 |
|                 | R4年度 | 47,138,224 | 47,509,323 | 45,520,429 | 48,399,343 | 46,838,875 | 43,874,369 | 47,361,479 | 46,985,498 | 48,421,872 | 47,965,086 | 43,573,205 | 48,277,492 | 561,865,195 |
|                 | R3年度 | 47,271,789 | 48,010,614 | 42,177,164 | 50,628,754 | 49,225,533 | 46,639,751 | 49,797,820 | 47,596,373 | 49,752,420 | 48,352,311 | 42,523,706 | 47,979,442 | 569,955,677 |
|                 | R2年度 | 48,890,370 | 48,309,436 | 48,221,666 | 50,799,257 | 50,012,374 | 48,440,827 | 50,555,497 | 49,629,413 | 51,104,954 | 50,366,701 | 45,734,404 | 51,686,681 | 593,751,580 |

3 利用者からの意見への対応

|                |                                                                                              |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者意見の<br>把握方法 | 利用者代表（7名）と園長との話し合い（毎月開催）、給食委員会の開催（隔月ごとに1回）、利用者に対するアンケート調査の実施（令和7年度実施、5年に1回程度）、意見箱による利用者意見の収集 |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者からの積極的な評価                                                                                                                         |
| 令和7年度に実施された利用者へのアンケート調査の結果、園での「生活全般」については、回答者の90%以上が「満足」と回答しており、高い満足度が確認されている。さらに、基礎的支援である三大介助（食事・排せつ・入浴）についても、高い評価を得ている。            |
| 利用者からは、利用者代表（7名）との話し合いで出された要望について可能な限り園の運営に反映させていること、また、給食委員会で利用者の意見を反映した献立の作成やリクエストメニューを実施していることなどから、利用者の意向を尊重した運営が行われているとの評価を得ている。 |

|                                                                                                                                                                 |                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者からの苦情・要望                                                                                                                                                     | 対応状況                                                                                                     |
| 特定の看護師から服薬介助を受ける際、他の看護師に関する否定的な発言を聞かされ、不快な思いをするため控えてほしいとの苦情の申し出があった。                                                                                            | 当該看護師に確認したところ、「そのような発言をした認識はない」との回答であった。事実関係の特定には至らなかったものの、利用者からの訴えがあったことを踏まえ、言動に十分留意するよう指導を行い、再発防止を図った。 |
| 入浴介助中、支援員が業務に対する不満を口にしたことにより、不快な思いをしたとの苦情の申し出があった。                                                                                                              | 利用者に対して業務に関する不満を漏らすことや、支援中の私語は慎むよう周知するとともに、支援に集中するよう指導を行った。                                              |
| 家族と取り決めていた毎月の小遣いの持参がなかったため、電話により複数回依頼を行った。その後、相談支援事業所より、「園からの金銭に関する連絡が続き、負担に感じている」との相談があった旨の情報提供を受けた。                                                           | 相談支援事業所でケース会を開催し、本人が安心して生活するために一定のお小遣いが必要であることを再度説明する。最終的には家族も納得し、小遣いを持参してくれるようになった。                     |
| 他利用者から腕を掴まれるヒヤリ・ハット事案が発生し、家族へ電話で状況を説明した。その後、家族より、①説明内容が分かりにくかったこと、②「目を離した隙に」との表現が責任回避のよう受け取られたこと、③「自分も親の介護や子育てをしてきたので気持ちには分かる」との発言について不適切と感じたことについて、苦情の申し出があった。 | 現場に居合わせた別の支援員から、改めて状況について詳しく説明するとともに、見守りが十分でなかった点について丁寧に謝罪し、訴えを傾聴した結果、理解を得ることができた。                       |
| 特定の看護師から呼び捨てにされたり、からかわれたりして困っている、との苦情相談があった。                                                                                                                    | 看護師長から注意を行ったほか、園長からも言動や利用者との適切な距離感に留意するよう指導を行い、再発防止の徹底を図った。                                              |

## 4 管理運営状況の評価

| 項 目           | 細項目              | 指定管理者による自己評価                                                                                                            | 施設所管課の評価                                                                                                                | 人事課の<br>評価 |
|---------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 適正な管理運営の確保の状況 | 利用許可             | 市町の障害福祉サービスの利用決定に基づき、園の理念も踏まえ、公平かつ適正な許可を行っている。さらに、緊急に入所支援が必要な利用者については、入所調整委員会を設置し、状況に応じ適切に配慮している。                       | 施設入所は、原則として待機者の中から申込み順に入所させているが、緊急性が高く早期入所が必要と思われる者については、第三者も交えた入所調整会議において、その必要性について検討し、申込み順ではない入所を認めるなど、公平な利用許可を行っている。 | A          |
|               | 建物・設備の保守点検及び維持管理 | 施設運営の重要設備については、保守点検会社に総括管理を委託するとともに、園においても担当職員を配置し、日常的な管理を実施している。また、緊急事態発生時には、事業団本部や県と密接に連携し、迅速かつ適切に対応している。             | 中央監視装置等重要設備について、ビル管理業者に総括管理を委託し、専任担当職員を配置しており、定期的な保守点検を適切に実施している。                                                       |            |
|               | 安全性の確保           | ヒヤリハット委員会を設置し、事故を誘発する要因や状況の分析・共有を通じて、事故の未然防止に組織的に取り組んでいる。あわせて、職員研修においてリスクマネジメントに関する研修を実施し、職員の意識向上及び対応力の強化を図っている。        | ヒヤリハット委員会において、ヒヤリハット事例から各利用者の注意点を確認し、全職員に周知するなど事故防止のための注意喚起を行っている。また、職員研修により、職員の意識向上及び対応力の強化を図っている。                     |            |
|               | 物品・備品管理          | 貸付物品については、県との貸付契約に基づき適正に管理している。また、自己所有物品についても備品台帳を整備するとともに、年度末には物品・備品の確認検査を実施し、管理の徹底を図っている。                             | 県からの貸付物品については、年度末に県の確認を受けており、適切な管理に努めている。また、たまたも園保有備品についても、固定資産管理台帳に登載し、適切な管理に努めている。                                    |            |
| 法令等の遵守等       | 法令等の遵守           | 障害者総合支援法等の関係法令を遵守し、適切な障害福祉サービスの提供を行っている。あわせて、業務の執行にあたっては、関係する諸法令の遵守を徹底し、適正な運営を確保している。                                   | 福祉関係法令等を遵守するとともに、再委託については、事前に県の承認を受け適切に実施している。                                                                          | A          |
|               | 職員配置             | 障害者総合支援法に基づく配置基準を上回る職員配置を行っており、人員配置体制加算(Ⅱ)(1.7:1)を取得するなど、手厚い支援体制を確保している。                                                | 重度化、高齢化した利用者の処遇に対応するため、障害者総合支援法に基づく支援員(介護、訓練、看護関係職員)配置基準を上回る職員を配置している。                                                  |            |
|               | 緊急時の体制           | 緊急連絡網の整備に加え、BCP計画については毎年度見直しを行い、継続的な改善を図っている。さらに、その実効性を確保するため、年3回の避難訓練を実施し、職員及び利用者を含め、具体的な行動訓練と意識啓発を通じて、対応力の向上に取り組んでいる。 | 非常用連絡網、緊急連絡網を整備するとともに、避難訓練(火災、地震、水害)を定期的に実施している。また、BCP計画を策定し、緊急時の対応について職員の意識を高めている。                                     |            |
|               | 県の指示事項への対応       | 県からの指示事項については、その内容を的確に理解し、適切かつ迅速に対応している。                                                                                | 県からの指示事項については、常的に確に対応できている。                                                                                             |            |
|               | 個人情報の保護          | 個人情報の保護に関する要綱等を整備し、これに基づき、個人情報に関する書類等については施錠可能なロッカー等で厳重に保管するなど、適正な管理を徹底している。                                            | 個人情報に係る書類等は、金庫等において厳重に管理している。施設において、個人情報保護の取扱い要綱を規定し、適正に取り扱っている。                                                        |            |
| 労働関係法令遵守の状況   | 労働関係法令           | 36協定の締結や健康診断の実施など労働関係法令の遵守を徹底するとともに、適正かつ良好な労働環境の整備・維持に努めている。                                                            | 就業規則を定め、労働基準監督署に届け出るとともに、職員に対して年1回の健康診断を行っている。労働関係法令の改正についても適切に対応している。                                                  | A          |

| 項 目             | 細項目           | 指定管理者による自己評価                                                                                                                                                                                                                        | 施設所管課の評価                                                                                                                     | 人事課の評価 |
|-----------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 利用者サービスの維持向上の状況 | 利用者数の状況       | コロナ禍による一時的な利用者数の減少や人口減少に伴う構造的な利用者数の減少に対し、下記のとおり利用促進に取り組むことにより、実利用者数年平均(入所者)は、R2の97.1名からR4の94.1名の間で推移しており、令和8年4月1日現在では入所者数が定員(100名)に達するとともに、通所についても平均11名程度で安定的に推移している。                                                               | コロナ禍で一時的に利用者は減少したが、現在は定員の100名が満床となっており、通所利用者も安定的に推移している。                                                                     | A      |
|                 | 利用促進          | 関係機関に対し、日頃から積極的な情報提供を行い、安定的な利用者確保に取り組んでいる。さらに、利用者数が低迷したときは、相談支援事業所や回復期病院等への訪問を通じて施設の周知を図るなど、利用促進に向けた取組を実施している。                                                                                                                      | 関係機関に対し、日頃から積極的な情報提供を行い、安定的な利用者確保を図っている。また、相談支援事業所や回復期病院等への訪問を通じて施設の周知を図るなど、利用促進を図っている。                                      |        |
|                 | 各種事業・プログラムの内容 | コロナ禍により各種プログラムは中止を余儀なくされたが、収束に伴い、利用者のQOL向上を図るため、令和8年度からは日中活動や戸外活動等を担当する職員を配置し、活動の充実に取り組んでいる。あわせて、小中学生等の受入れを積極的に行い、地域との関わりの深化を推進している。<br>さらに、令和7年度には創設50周年記念式典を実施し、記念ソングの制定やタイムカプセルの作成など、施設を「生活の場」として捉えた視点に立った取組を展開した。               | 令和8年度からは日中活動や戸外活動等を担当する職員を配置するなど、障害者の福祉の増進を図っている。また、地域との関わりの深化を推進し、令和7年度には創設50周年記念式典を実施するなどし、施設を「生活の場」として捉えた視点に立った取組を実施している。 |        |
|                 | 利用者満足度調査      | 令和7年度に、コミュニケーションが可能な利用者を対象として実施した施設サービス全般に関する満足度調査において、「生活全般」については回答者の90%以上から満足しているとの評価を得ており、高い満足度が確認されている。                                                                                                                         | 利用者を対象としたアンケートによる満足度調査を実施したところ、満足度が90%を超えている。またその際に寄せられた意見は、職員に周知して検討し、改善のために活かしている。                                         |        |
|                 | 苦情等への対応       | 苦情受付担当者の配置や意見箱の設置により、利用者及び家族からの苦情等に適切に対応している。あわせて、その内容については第三者委員会に報告し、助言等を受けるとともに、必要に応じて第三者委員が直接対応する体制を整備している。                                                                                                                      | 電話等で寄せられた苦情については、その都度必要な対応を行っており、年3回の第三者委員会に報告するなどし、必要な対応を行う体制を整備している。                                                       |        |
|                 | 広報、PR、情報提供の実施 | 園の基本的な情報や園での生活状況について、タイムリーかつ情報量の充実を図るため、従来の広報誌を廃止し、ホームページにおいて生活状況等の情報を積極的に発信している。その結果、職員採用時の面接において、応募者からホームページを閲覧して応募した旨の言及が増加するなど、情報発信の効果が表れている。<br>また、関係機関との連携強化を図るため、障害者就業・生活支援センターに対しても積極的に情報提供を行っている。                          | たまたも園HPにより、施設行事等の情報発信に努めている。また、障害者就業・生活支援センターに対しての積極的な情報提供や、県内病院に対しての施設説明を実施している。                                            |        |
| 収支の状況           | 経費節減の取組       | コロナ禍による令和4年度の大幅な赤字に対しては、経営改善計画を策定し、収入面では利用者の確保及び補助金の積極的な獲得を図るとともに、支出面では自前主義を原則に委託業務の見直しを行うなど、ゼロベースでの経費削減を徹底した。その結果、令和5年度には収支の大幅な改善を達成している。<br>さらに、こうした改善状況を維持・強化するため、職員研修において園長が経営状況について分かりやすく説明し共有することによって、職員一人ひとりのコスト意識の向上を図っている。 | 経費削減のため、利用者の確保及び補助金の積極的な獲得を行っている。また、職員研修で経営状況を説明し、職員のコスト意識の向上を図っている。                                                         | A      |
|                 | 収支の状況の把握      | 毎月の試算表を作成し、収支状況を的確に把握している。収入の大半を障害福祉サービス報酬が占め、収支が利用状況に連動する構造であることから、利用状況に応じた収支動向を適時に把握し、運営会議等で共有するとともに、必要な対策を迅速に講じている。<br>また、事業団としても各施設の利用状況・見込みについて経営会議で情報共有している。                                                                  | 毎月の試算表を作成し、利用状況に応じた収支動向を把握するとともに、各部門に予算の執行状況を定期的に確認し、事業団と情報共有をしながら適正な予算の執行に努めている。                                            |        |
|                 | 会計処理の状況       | 会計処理のハード面では、会計システムを活用し、迅速かつ正確な処理を確保している。会計事務の執行にあたっては、社会福祉法人会計基準はもとより事業団の経理規程を遵守するとともに、複数人が関与することにより内部牽制機能を確保している。さらに、定期的に園長・副園長による帳簿類の確認を行うほか、監査法人による検査を受け、必要な改善を図っている。                                                            | 監査法人の検査を定期的に受けている。<br>また、会計責任者(園長)、出納責任者(副園長)、会計職員2名を置き、適正な会計処理に努めている。<br>印鑑や預金、現金の管理は責任者を定め、適切に管理している。                      |        |

《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。  
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。  
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。  
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

| 項 目     | 細項目                                                                                                                 | 指定管理者による自己評価 | 施設所管課の評価 | 人事課の<br>評価 |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------|------------|
| 総 合 評 価 | 施 設 所 管 課 の 評 価                                                                                                     |              |          | 人事課の<br>評価 |
|         | 施設の管理運営については、適切に実施している。<br>利用者からの苦情に適切に対応できる体制を整備し、高い満足度と利用率を維持している。また、関係機関との連携強化や、補助金の積極的な獲得により、経営改善にも積極的に取り組んでいる。 |              |          | A<br><br>A |

《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。  
A：適正である。  
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。  
C：改善が必要である。