

(2) 東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束

指定管理者の名称 社会福祉法人台東つばさ福祉会
所管部課 福祉部 障害福祉課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」((1) ~ (4)) における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 事業の運営

委員会の評価	A	(【参考】区の自己評価：B)
--------	---	----------------

委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 当施設は、施設の規模や現状等から、施設の特徴を活かしながら、きめ細かな配慮のあるサービスを提供している。入居事業や体験入居の稼働率は100%であり、自立生活援助事業として入浴サービスも実施しており、施設の目的に沿った運営ができていることは十分に評価できる。○ 施設利用者に対しては、障害の状況を把握し、個別支援計画に基づき、そのニーズに応じた支援をしている。また、利用希望者の自立や社会参加については、一人ひとりの意向や状況に合わせた支援を行っている。○ 施設職員にとっては重労働で、かつ気配りの必要な職場であり、大変な職責と思う。今回、施設の視察時に適切な施設案内が行われ、職員から責任感や優しさが十分に感じられたことから、利用希望者が見学に来た際にも、施設の状況が良く理解でき、安心いただけるものと思われる。○ 洋室仕様の個室に畳を敷くなど、利用者のニーズに合わせた個室環境が整備されていること、また利用者個人の意思を尊重した室内インテリアの配置を許容していることは、利用者の快適生活を第一としている証である。総合的に利用者の立場を尊重している点でとても評価できる。

改善すべき点

- 自立生活援助事業の一部に利用実績が上がっていないものがある。今後、支援を充実させ、利用者や希望者を増やしていく必要がある。このため、広報活動を行うとともに、必要な調査をきめ細かく行うことが求められる。
- 利用者の就労支援については、区や関係機関と連携して実施されているが、施設の視察・ヒアリング時に積極的に支援を展開しているとは感じられなかった。利用者は、45歳以下が大半であるので、今後の生活支援として積極的な対応が必要である。

その他

- 利用者の自立や社会参加といった地域生活の支援については、本人参加のもと、関係する機関（人）が集まり、確認していく場を重視する必要がある。今後、相談支援事業所がより一層関与し、地域生活への支援を進めてほしい。
- 地域にある生活ホームとして、自主事業にも、より一層力を入れて取り組むことを望む。それら自主事業で行っているものが、今後、指定管理の本来業務に含まれていく可能性がある。
- 自立生活援助事業の食事や相談サービスは、65歳までの障害のある方を対象としている。現在の指定管理業務に関する協定等からすると、利用者の拡大を図ることは難しく、一部利用者のいない事業があるはやむをえないものとする。
- 年2回の個別支援計画の見直しにあたっては、それぞれの日々の経験を生活に生かす視点や、利用者との相談の結果などをしっかりと意識して取り組むことが必要である。施設の利用者にとっては、親元から離れた場所で自分の生活をつくることのできる大切な時間であるとする。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の自己評価：A)

委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 利用者の身体障害の程度を十分に把握し、安全に生活できるよう施設の維持管理に努めている。また、必要とする備品等についても、適切に配備されている。○ 施設内は、清掃が行き届いており、衛生的で快適な環境づくりに心を配っている様子がうかがえる。食堂や浴室、トイレなどの共用スペースは、清掃・衛生管理が適切に行われており、また、利用者の個室の管理指導も適切に行われているように見受けられる。○ 浴室は、ストレッチャーが配備されており、ゆっくりと入浴することが可能であり、利用者の利便性にも十分考慮している。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 居室トイレ・水回り等の設備の不具合については、早急に区と相談し、対応を検討する必要がある。○ 共有スペースである浴室に利用者の私物が置かれていた。生活の場なので致し方ないと思うが、収納場所を設けるなど、すぐに目に付かないようすれば良いと考える。

その他
<ul style="list-style-type: none">○ 施設の構造上の問題であると思うが、やや施設内が暗く感じた。利用者の生活環境を確保するためには、採光についても十分に配慮する必要がある。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の自己評価：A)

委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 利用者の家族と意見交換する場である家族会、利用者との個別面談やミーティングの機会を設けて、利用者の要望などを聞き、それに応えようとしている。また、意見箱の設置やアンケートを実施するなど、利用者の声を施設運営に反映している取組みは十分に評価できる。○ 当施設での支援は、利用者の家族にとって、大変有り難いものである。また、自立への意欲がある利用者にとっては、とても良い訓練の場となっている。○ 利用者への聞き取りを行い、更なる改善を目指して、その内容を議事録として情報共有する姿勢は大変に評価できる。

改善すべき点
<ul style="list-style-type: none">○ 自立生活援助事業のうち、利用率の低い食事や相談サービスについては、地域との関わりを進めることで、利用率向上に向けた情報が得られる可能性もあると考えるので、もう少し努力してほしい。

その他

- 利用者が宿泊を伴う旅行を希望する場合や職員との会話の機会を希望する場合などは、可能な限り個々のニーズに応じることを望む。
- 当施設は、利用者の自立を支援するための施設である。利用者は、入居できたことで満足し、何でもやってもらえると勘違いが起こる可能性がある。そのため、利用者の自覚を促し、自立への意欲を持たせるためのさらなる取組みが望まれる。また、今後は、利用者個々の生涯生活の設計にも配慮した対応も必要と考える。
- 東京都の福祉サービス第三者評価では、グループホームへの評価が始まっていない。このため、事業所におけるアンケートの実施が期待される。
- 利用者と家族とでは、当施設に対する満足度は異なると考える。利用者にとっては、自立に向けた支援であることから、ある程度の厳しさも必要である。その厳しさや家族と離れることで不満と感ずることもあることから、一概に満足度をはかることはできないと考える。
- 利用者の満足度の向上について、施設内の備品や設備など物理的な手段による改善は比較的容易に行うことができる。しかし、利用者の精神的な満足度を向上させるのは難しく、職員の接遇やスキルによるところが大きいと考える。このため、職員研修の更なる充実を期待する。
- 利用者の満足度を向上させるための工夫として、映画や図書など利用者が希望する娯楽施設を整備してはどうかと考える。
- 自立生活援助事業の入浴サービスの利用料金は、相当に安価で良い。しかし、現在、サービスの利用は、施設の近隣に住む人たちに偏っている。公平性の観点から、地域を問わず、広く区民に利用できるようすることを望む。例えば、有料による送迎車のサービスなどができると良い。
- 利用者へのヒアリングの議事録を確認すると、個別支援計画の作成や説明時の本人との話し合いは2件のみであり、その他は家族と一緒に話し合っている。利用者本人の意思を確認することが大切であることを、常に意識して取り組んでいただきたい。

(4) 歳入歳出

委員会の評価	A
--------	---

(【参考】区の自己評価：A)

委員のコメント

良い点
<ul style="list-style-type: none">○ 当施設は、利用者の人員、利用状況に応じた適正な予算執行がなされている。○ 施設運営上、事業費支出は大方の勘定にて、経費縮減の努力が図られている。

その他
<ul style="list-style-type: none">○ 適切な歳入歳出であると考えますが、利用者の満足度を向上させるためのサービスや支援に経費を支出することを望む。○ 無駄の見直しなどにより、経費を削減することは大いに賛成であるが、削減を強いることで施設職員が疲弊することがないように留意する必要がある。

2 総合評価

総合評価は、7ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	妥当	(【参考】区の自己評価：要努力)
--------	-----------	------------------

委員のコメント

- 当施設は、指定管理者の専門性がよく発揮されている。また、施設の特性を十分に活かし、利用者が安心して居住生活をしており、施設の目的に沿った運営ができています。
- 利用者の健康度を高めるには、職員のメンタルヘルスケアが欠かせない。今後も職員の精神的な健康維持への取組みに期待したい。
- 身体障害者の生活ホームは、都内に数少ない状況にある。今後、本施設のような地域での暮らしを支える、移行型及び定住型のホームがより一層必要とされると考える。また、現在、当施設で実施している自主事業は、今後、福祉サービスに位置付けられてくることも考えられる。先駆的な支援実践であることをより意識して、事業を進めることを望む。
- 自主事業の自立生活援助事業については、近隣に対象者が住んでいない場合、事業として成り立たせることが難しいと考える。施設から離れた地域に住む人には、利用しにくい状況である。地域との交流は、イベントへの参加だけでなく、施設を実際に利用してもらい、受け入れていくことが重要である。そのためにも施設の利用方法について更に区と協議を進めていくことを望む。

3 評価委員会から区への意見

委員のコメント

- 区の他部局や民間施設等とも連携して、障害者の自立支援を充実するための不断の努力をしてほしい。これからの時代は、予算等の物的側面とともに、利用者・管理者の精神的なケアに重点を置いた行政対応が課題になると考える。
- 実際の支援の場や、相談支援事業者などからの課題提起を重視して、施策の充実につなげる努力を継続することを区に望む。
- 各施設の利用目的に合った管理運営を持続し、なお一層の努力をすることは大変なことと思われるが、引き続き区民のために努力してもらいたい。
- 子ども、障害者、高齢者のための各施設が、それぞれ目的に沿い、適切に利用されることが重要である。それに加えて、利用者がもっと自由に活用できる施設にする工夫も必要ではないかと考える。例えば、当施設は障害者が地域での自立生活に移行するための支援施設ではあるが、施設の近くで自立して生活する一人暮らしの高齢者が施設の浴室や食事を利用できるようすることなども考えられる。定期的に活用してもらうことで、高齢者の安否の確認にもなり、高齢者との交流は施設利用者にとっても良いことではないかと考える。

区による評価

平成24年度 指定管理者施設管理評価シート		部	福祉部	課	障害福祉課	
施設名称	〔32〕 東京都台東区身体障害者生活ホームフロム千束					
指定管理者の名称	社会福祉法人台東つばさ福祉会	指定期間	H22.4.1 ~ H27.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	障害者福祉施設（生活介護1、身体障害者生活ホーム1、知的障害者グループホーム7、就労移行支援1）の運営、就労支援事業、障害児放課後対策事業					
(2)類似施設の管理実績	同上					
(3)経営状況	[社会福祉法人会計]歳入 341,004,118円 歳出 340,857,786円 収支差額 146,332円 [公益事業特別会計]歳入 66,993,820円 歳出 66,993,820円 収支差額 0円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区千束3-28-13 千束保健福祉センター2階					
(2)設置目的	心身障害者の福祉の増進を図り、地域社会での自立生活を促進するため					
(3)利用者	台東区内に住所を有する身体障害者					
(4)開館日・時間	通年・24時間					
(5)規模	千束保健福祉センター内 RC造 地上7階地下2階のうち2階 延6,733.87㎡のうち2階765.53㎡ 居室11、介護人室2、食堂、浴室、洗濯室、トイレ					
(6)人員体制	12名 【内訳】施設長1（兼務）、生活支援員 常勤7非常勤4					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)委託事業	入居事業 自立生活体験事業 一定期間（1か月間単位）の入居生活を体験してもらう事業					
(2)自主事業	「フロム千束」の近隣に居住する一人暮らしの在宅障害者に、入浴、食事等のサービスを提供					
4. 予算決算の推移						
		19年度	20年度	21年度	22年度	23年度
予算	委託料	35,180,000	39,168,000	41,202,000	10,843,000	56,972,000
	料金収入等	2,253,000	2,253,000	2,253,000	420,000	4,005,000
	管理経費	37,433,000	41,421,000	43,455,000	11,263,000	60,977,000
決算	委託料	33,493,162	35,200,511	40,099,197	10,843,000	53,153,225
	料金収入等	2,421,429	2,362,316	2,418,800	452,000	3,075,420
	管理経費	35,914,591	37,562,827	42,517,997	11,295,000	56,228,645
	収支	0	0	0	0	0
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称		単位	20年度	21年度	22年度	23年度
年間開所日数		日	365	365	91	365
6. 成果指標						
指標名称		単位	目標値 (25年度)	21年度	22年度	23年度
年間延月単位利用者数		人	132	84	15	132
稼働率		%	100.0	100.0	71.0	100.0

