

施設名	刈谷市障害者支援センター			
主管部課等名	福祉健康部福祉総務課			

(1)指定管理者の概要

指定管理者	医療法人成精会			
所在地	愛知県刈谷市神田町2丁目30番地			
管理体制	所長1人、事業所管理者4人、サービス管理責任者1人、相談支援専門員4人、相談支援員2人、指導・支援員8人、事務員1人			
指定期間	H24.4.1～R4.3.31	指定方法	任意	
管理業務の内容	施設の管理運営に関する業務、相談支援事業、就労継続支援B型事業、就労移行支援事業、自立訓練、地域生活支援事業及び地域活動支援センターに関する業務			

(2)運営状況

行事・講座等	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談支援事業、日中活動事業、就労支援事業</li> <li>障害や疾病、関連制度の啓蒙啓発事業として、年に2回市民対象の講演会を実施</li> <li>月1回オープンセンターを行い、センターの見学説明会を実施</li> </ul>				
サービス向上への取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>年1回アンケートを実施し、利用者のニーズの吸い上げを行う。また、センター内にご意見箱を置き、よりよいサービスの提供に努めている。</li> </ul>				
利用状況	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
相談件数(件)	3,526	5,292	6,435	6,884	6,823
利用人数(地域活動支援)(人)	2,401	4,982	6,005	5,807	6,263
利用状況	平成29年度	平成30年度	平成31年度		
相談件数(件)	8,246	8,213	8,851		
利用人数(地域活動支援)(人)	6,233	5,789	5,834		

満足度アンケート	概要	実施時期:平成29年度より年に1回実施。 実施方法:一定期間(2週間)に利用者アンケート用紙を配布・回収 設問:各事業所の利用に関して「大変良い」「良い」「ふつう」「悪い」「大変悪い」から選択				
	結果	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
	「良い」「大変良い」の割合(%)	—	—	—	—	—
	「悪い」「大変悪い」の割合(%)					
	結果	平成29年度	平成30年度	平成31年度		
	「良い」「大変良い」の割合(%)	73.3	70.4	77.4		
「悪い」「大変悪い」の割合(%)	1.7	1.9	3.8			
上記への対応状況	地域活動支援センターでのプライバシーの配慮をしてほしいという意見があり、仕切りや椅子、机などで空間的な工夫を行い、利用者が過ごしやすい、居心地のよい場所を作る取り組みを行った。					

モニタリング実施結果	
主な問題点及びその対応状況	平成28年4月に障害者支援センター内に設置した基幹相談支援センターについて、開設当初は認知度が高くなかったが、ホームページや機関誌による紹介、関係機関へのパンフレットの送付などを行うなどの広報・周知活動を行い、相談件数も増加した。
利用者からの反応及びその対応状況	トイレの詰まりがたびたび発生し、利用者から苦情が寄せられた。その際は職員が対応して解決できなければ、業者による点検・改修を行った。そのため、利用者に対してトイレの使用方法について随時、注意喚起を行った。

その他特記事項	就労継続支援B型事業において、販路拡大やコスト削減等の工夫を行ったことにより、平成29年度以降工賃が向上している。
---------	---

(3)収支の状況

収支の状況(単位:円)		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入	指定管理料	57,045,000	56,733,000	61,435,000	62,000,000	77,654,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	その他	4,395,339	6,867,190	7,510,927	8,155,851	9,076,162
	収入(計)	61,440,339	63,600,190	68,945,927	70,155,851	86,730,162
支出	事業費	4,139,010	3,683,012	3,435,557	3,661,413	4,247,421
	管理運営費	4,316,924	5,515,694	4,732,640	5,457,538	5,632,115
	人件費	47,603,091	51,188,391	55,542,695	54,057,776	68,326,990
	その他	2,937,662	5,624,585	6,095,509	6,363,913	7,066,724
	支出(計)	58,996,687	66,011,682	69,806,401	69,540,640	85,273,250
収支の状況(単位:円)		平成29年度	平成30年度	平成31年度		
収入	指定管理料	78,625,000	77,985,000	78,141,000		
	利用料金	0	0	0		
	その他	10,054,202	10,350,532	11,022,941		
	収入(計)	88,679,202	88,335,532	89,163,941		
支出	事業費	4,250,892	4,354,297	4,696,185		
	管理運営費	5,866,278	6,024,403	6,264,452		
	人件費	69,838,314	68,458,200	70,673,482		
	その他	8,241,876	8,908,314	10,803,363		
	支出(計)	88,197,360	87,745,214	92,437,482		

(4)総合評価

評価項目	判定
法令等の遵守	B
適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	A
適正な職員の配置(人材育成、就業規則の遵守、職員の健康管理など)	B
運営状況(協定書、事業計画書等に沿って運営されているか)	B
施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	B
管理経費等の収支状況(経理状況や経費節減の取組み)	B
自主事業の実施状況	B
施設の維持管理状況	B
保守管理の実施状況	B
総合評価	判定
評価の理由 アンケートにおける利用者の満足度は高く、適正なサービスが提供されていることに加え、工賃向上計画に基づき利用者の工賃が継続して向上しているため。また、利用者の要望や苦情に対して、適切に対応しているため。	B

(4)総合評価の欄について

判定は、各項目につき、下記の4段階評価し、評価不能な項目は「-」とする。

- A: 協定書、仕様書に定める内容を上回る成果があった。
- B: 概ね協定書、仕様書に定める内容どおりの成果があった。
- C: 協定書、仕様書に定める業務内容に達しない面があり、改善の努力が必要。
- D: 管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善を要する。
- : 実施していない。