

指定管理者モニタリングシート

令和2年5月(平成31年度実績)

施設名	刈谷市心身障害者福祉センター(刈谷市立くすのき園)			
主管部課等名	福祉健康部福祉総務課			

(1)概要

指定管理者	社会福祉法人刈谷市社会福祉協議会				
指定期間	H27.4.1~R2.3.31		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、生活介護事業及び地域生活支援事業に関する業務				
利用状況	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度
利用人数(年度末)(人)	27	28	29	30	30

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導(随時)、月報等の確認(12回)、現地調査(4月、10月)、指定管理者へのヒアリング(10月)	
実施結果	主な問題点	多様な障害者に対応できる体制を整備する必要がある。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	体制整備のために、職員に対する研修の実施や支援員の拡充を図るよう指導した。
その他特記事項		

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート(毎年1月) ②要望・苦情対応 ③事故対応	
実施結果①	アンケート概要	実施期間:令和2年1月末 実施方法:利用者へのアンケート用紙を配布・回収 調査結果:大変満足:20% 満足:39% 概ね満足:30% ふつう:11%
	上記への対応方法	園の運営方法や職員の対応などについて満足度の高い評価を得た。この評価を維持していくために、施設利用者・保護者目線でサービスの提供に取り組み実施していく。
実施結果②	利用者・保護者からの反応	連絡帳を通じて、園にお願いしたことが伝わっていない場合がある。
	上記への対応方法	連絡帳での内容把握では不十分な場合も生じることから、送迎時や電話による保護者との直接的な対応にて的確に把握することとした。
実施結果③	事故内容	強度行動障害者など自閉症者による他害やパニック時の対応などによる職員の怪我が少なくない。
	上記への対応方法	パニック場面に対応した職員の支援方法などを参考に、今後の支援方法や職員の役割、配置などを事前に決め、職員同士の連携の強化を行った。
その他特記事項		災害時の引き渡しを想定した訓練を行い、利用者・保護者と非常時の対応を共有できた。

(4)評価・今後の対応

単年度の 評価	法令等の遵守	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
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	B	自主事業の実施状況	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	施設の維持管理状況	B
	施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	B	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	アンケートにおける利用者の満足度は高く、利用者に対する職員の対応が適切に行われているため。		

(4)評価・今後の対応の欄について

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。