

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(刈谷市立すぎな作業所)
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、就労継続支援B型事業及び生活介護事業に関する業務				
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(生活介護)(人)	10	10	9	10	9
利用人数(就労B)(人)	39	37	39	38	38

(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	EMぼかしを作る部屋のエアコンの故障が発生するなど、施設の老朽化に伴う設備の不具合が確認できる。
	上記に対する指定管理者への指導・助言内容	事業を安定的・継続的に行うために、必要に応じて修繕をするなど適切な対応をとるよう助言した。
その他特記事項	就労継続支援B型事業における工賃が向上している。	

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート(年1回) ②③苦情対応	
実施結果①	アンケート概要	実施時期及び実施方法: 令和2年1月実施、利用者及び保護者へアンケート用紙を配布し回収 調査結果: ○就労継続支援B型 大変満足 16.1% 満足 42.0% 概ね満足 25.8% 普通 12.9% やや不満 0% 不満 0% 無回答 3.2% ○生活介護 大変満足 0% 満足83.3% 概ね満足 0% 普通 0% やや不満 0% 不満 0% 無回答 16.7% 回収率: ○就労継続支援B型 81.6% ○生活介護 66.7%
	上記への対応状況	「職員が丁寧に対応している」「本人が充実して仕事に取り組んでいる」などの評価がある一方、「職員の目の届かない場面で利用者間のトラブルがある」等の意見もある。今後も本人の作業スキルの向上や特性に合った作業の工夫などを行い、充実させていく。また、職員の支援力の向上を目指し、職場内外の研修を継続することや、職員間の情報共有及び連携強化を図り、利用者が過ごしやすい環境情勢に努めていく。
実施結果②	利用者・保護者からの反応	情緒不安定な利用者の支援方法等ついて、保護者より、気持ちに寄り添った支援ができていないとの不満の苦情あり。
	上記への対応状況	保護者と面談を行い、不満な面を傾聴し確認。その後、支援の体制や方法を抜本的に変更し(班の変更やコミュニケーションに重点を置く等)、支援力の充実を図った。その後、定期的に保護者と面談をし、利用者および支援の状況を報告、確認することで関係性を作ることができている。

実施結果 ③	利用者・保護者からの反応	男性利用者による女性利用者へのセクハラ行為があり、保護者から苦情があった。
	上記への対応状況	女性利用者とその保護者への謝罪、男性利用者への注意及び保護者への報告。その後、事業所内及び施設外実習時の見守りや女性利用者への配慮に関する体制変更について女性利用者へ提案し、許可を得る。また、男性利用者及びその保護者へ一定の制限を依頼。今後は、事業所内全利用者を対象に、対人間における適切な距離の取り方についての話を行い、全体でこのようなトラブルが無いよう努めていく。現状、再発は見られず落ち着いて過ごせている。
その他特記事項		利用者アンケートでは、ハード面(施設の改修や設備の更新等)の改善を望む声が多く聞かれた。

(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)	A	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	利用者やその保護者の声に耳を傾けて対応し、及び工賃向上計画に基づき、利用者の工賃水準が継続して向上しているため。		

(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。