

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)概要

指定管理者	医療法人成精会		
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		

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	令和2年度	令和3年度
相談件数(件)	8,246	8,213			
利用人数 (地域活動支援)(人)	6,233	5,789			

(2)日常的モニタリング

実施方法	指導(随時)、月報の確認(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	自立支援協議会部会の運営に関して、会議資料の作成にあたり、内容が不十分であることが見受けられた。	
	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自立支援協議会部会の運営業務に従事する職員の拡充等の対策を行うように指導した。	
その他特記事項	昨年度に比べ、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(毎年2月) ②要望・苦情対応		
実施結果①	アンケート概要	実施時期:平成31年2月 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34%、満足38%、普通25%、不満2% 回収率:100%	
	上記への対応状況	「相談支援の存在ありがたい」「丁寧に対応してもらった」という高い評価があった一方で、「面接室の防音問題で、隣室の声が聞こえてくるので気になる」という意見があった。高い評価については、今後もこの満足度を維持するため、丁寧な対応を心がけ、人材育成の取り組みも続ける。防音問題については面接の際に利用者に意見を聞きながら、対策を検討する。	
実施結果②	利用者からの反応	訓練室(調理室)の排水の詰まりがあり、使いづらい。	
	上記への対応状況	経年劣化が原因であったため修繕してもらい、使いやすくなった。	
その他特記事項			

(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)	A	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、適正なサービスが提供されていることに加え、施設不具合への対策を適切に行いながら施設の管理を行っているため。			

(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。