

指定管理者モニタリングシート

令和3年5月(令和2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	R2.4.1~R7.3.31	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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用人数(生活介護)(人)	9				
利用人数(就労B)(人)	39				

(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	エアコンの故障や老朽化に伴う施設設備や備品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) ②要望・苦情対応 ③要望・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3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 39% 満足 33% 概ね満足 14% 普通 14% やや不満 0% 不満 0% ○生活介護 大変満足 12.5% 満足75% 概ね満足 12.5% 普通 0% やや不満 0% 不満 0% 回収率: ○就労継続支援B型 92.3% ○生活介護 88.1%
	上記への対応状況	「本人が毎日楽しく通所しているのよと思う」「利用者や親の不安を聞き、いろいろと考えていただきとても感謝している」等の評価をいただいている。その一方で利用者及び保護者の高齢化による送迎サービスの要望や、洪水等の災害時の不安から、施設改修や改築の要望がある。高評価をいただいている点においては引き続き、質の高いサービスを提供できるよう努めていく。要望等については、改築に向けて市との打ち合わせの中で、検討していきたい。
実施結果②	利用者・保護者からの反応	令和2年4月8日(水)に利用者から社協総務課への電話で、「事業所がコロナ対策をしっかり行っていないため、利用することが不安である」との苦情を受けた。具体的には、換気がされていない、給食時は人が密になるなどの対策不備に不安がある内容であった。
	上記への対応状況	上記訴えについて、換気等は常時行っており、部屋の出入りの都度消毒もしている。利用者の帰所後には消毒も実施している。ただ、給食については指摘のとおり密集する時間帯もあるため、こちらに関しては分散して喫食できるよう調整をし、次週より実施する予定であった。その日のうちに利用者へ電話連絡を取り、不安にさせてしまったことを謝罪し、上記の感染対策を行っていること、給食については今後実施していくことを説明する。これを受け、「わかりました」と返答あり、翌日より登所された。

実施結果 ③	相手先からの反応	敬老祝い品として、長寿課よりお茶の製造(ティーバック)を受注し、自治会を通じて対象者へ配布された。令和2年12月22日(火)、その対象者のご家族より、10袋のうち1袋が外装と一緒に圧着されており、取り出せないとの意見を手紙にていただいた。(特に困っているわけではないが一報しましたとして連絡をいただいた。)
	上記への対応状況	同封されていた現物を確認すると、手紙の内容のとおり、外装と共にティーバックが圧着されていた。手紙には電話番号が書かれておらず、住所を頼りに新しいお茶を持参し訪問した。しかし不在であったため、翌日の朝・夕にも訪問するがいずれも不在であった。そのため、謝罪の手紙とともに、新しいお茶を相手先の郵便受けに入れた。その後も相手側からの連絡はない。
	その他特記事項	コロナ対策による作業及び活動スペースの確保や、利用者のパニック時に利用できる個室の確保に苦慮している。

(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。