

指定管理者モニタリングシート

令和4年5月(令和3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	9			
利用人数(就労B)(人)	39	40			

(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	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	新型コロナウイルスの影響により作業が減り、工賃が減少している。	

(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	
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和3年11月 実施方法: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 29% 満足 49% 概ね満足 9% 普通 13% やや不満 0% 不満 0% ○生活介護 大変満足 33.3% 満足33.3% 概ね満足 33.3% 普通 0% やや不満 0% 不満 0% 回収率:○就労継続支援B型 87.5% ○生活介護 100%
	上記への対応状況	「班担当でない職員も、毎日交代して関わってくれ、本人のことを理解してもらえることがうれしい」、「利用者丁寧に接している」、「職員が親身になってくださる」、「以前要望したことに対して、現在もしっかり対応していただき感謝している」、「一時期(本人支援の考え方の相違で)悲しい思いをしたが、今は道徳的なサポートとご指導いただき満足している」など、肯定的な評価をいただいている。 一方で、施設外就労についての連絡通知、工賃の減少、改築の時期や場所などの情報伝達不足、駐車場スペースの改善等の要望がある。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	保護者からの要望・苦情	ある利用者に係る事業所の対応について要望を受けた際の職員の対応に不満を覚えたとして、後日その保護者より説明を求められた。その際、職員の対応に対するご意見であったにもかかわらず、通常の面談であるという認識で対応していたことから、保護者の苦言に対する対応が遅れてしまった。
	上記への対応状況	面談の終盤になり、職員の対応に対する苦言であったことを認識し、所長代理により状況を確認の上、謝罪した。(所長はその際不在であったため、帰宅時に改めて謝罪)改めて保護者の要望を確認し、事業所として要望に対応するとともに、事業所からの依頼など重要な内容については連絡帳に記載するなど、今後の対応を双方で確認した。
その他特記事項	個室を増やしたため、緊急時に活用できる部屋や物品倉庫の確保が難しくなっている。 改築についても時期や場所など、保護者からの問い合わせが増えてきている。	

(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)	B	保守管理の実施状況	B
	評価の理由・今後の対応	利用者や保護者の声にきちんと耳を傾けて対応をしているため。また新型コロナウイルスの影響により工賃が減少しているが、工賃向上に向けて新たな作業の獲得や販路の拡大に向けて模索を続けているため。		

(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。