

指定管理者モニタリングシート

令和5年5月(令和4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	9		
利用人数(就労B)(人)	39	40	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	<p>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。</p> <p>上記に対する指定管理者への指導・助言内容 建替えが予定されているので、必要以上の投資はできないが、事業を安定的・継続的に行うために、必要な修繕は実施するなど適切な対応をとるよう助言した。</p> <p>その他特記事項</p>

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート(年1回) ②要望対応 ③苦情対応
実施結果①	<p>アンケート概要 実施時期:令和4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 23.5% 満足 47.1% 概ね満足 14.7% 普通 11.8% やや不満 2.9% 不満 0% ○生活介護 大変満足 16.7% 満足50% 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 87.1% ○生活介護 66.6%</p> <p>上記への対応状況 「ちょっとした困りごとに対し、耳を傾けて対処法などを考えてくれありがたい。」「職員が保護者に対して気軽に接してくれる。」「職員にはよくやっていたいで、とても感謝している。」「(本人が)できないにしても、やらせてもらえることがありがたい。」など、肯定的な評価をいただいている。 一方で、即売会時に利用者のお手伝いを再開してほしい、仕事の種類を増やしてほしい、送迎サービスを実施してほしいといった要望がある。 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。即売会の利用者の参加については、コロナの動向も考慮して検討していく。要望等については、改築に関する市との打ち合わせの中で、検討していきたい。</p>
実施結果②	<p>保護者からの要望 すぎな作業所アンケートにおいて、「事務室のガラス窓を見えなくされたのはどうしてか。廊下や玄関での利用者への配慮が足りなくなるのではないか。理由があれば教えてほしい。」との記載があった。</p> <p>上記への対応状況 上記について、事務所内が気になる利用者が複数名いるため、ガラス窓をふさいだ。ただし、廊下や事務所内も職員が滞在している。何かあれば、すぐに職員が駆けつける体制であることを説明しご理解いただいた。</p>
実施結果③	<p>保護者からの苦情 登所してから数時間たち、利用者の目頭部分に傷があることに職員が気付いた。登所から傷に気付くまでの間は、作業室では何か顔に当たるような状況は見られず、登所時からあったものか、対応した職員の確認ができていない。ご家族に連絡を行い、経緯を説明するが、再度状況説明をしてほしいとの要望があった。</p> <p>上記への対応状況 利用者及びご家族に対し、体調を十分に把握できていなかったことを謝罪する。傷に気づいた時の状況説明を行い、今後は登所時に体調確認も兼ねて観察を行い、何かあればご家族に電話連絡等を行っていくことを伝え、ご理解いただいた。</p> <p>その他特記事項 トイレの便座機能や男性トイレの水漏れなど築年数経過による修繕が増えている。</p>

(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(稼動状況、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、相手に寄り添い適切に対応しているため。また、建替えを見据え、市とともに、より使いやすい建物にできるよう利用者や支援員の立場から意見を出し、検討を進めていただいている。今後も協力して建替えを進めていく。		

(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。