

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	刈谷市南部福祉センター (身体障害者デイサービスセンターたんぽぽ)		
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、地域生活支援事業(レスパイト)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
年間利用人数(人)	1,824	1,685	1,843		

(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	老朽化に伴う備品や施設設備の不具合が確認できる。必要により施設の工事が必要である。
	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、必要に応じて修繕や備品の購入など適切な対応をとるよう助言した。
その他特記事項		

(3)セルフモニタリング

実施方法	①アンケート ②要望・苦情対応 ③事故対応	
実施結果①	アンケート概要	実施時期:令和4年10月 実施方法:利用者に対してアンケート用紙を配布・回収 調査結果:回答率88%、大変満足36%、満足31%、概ね満足14%、普通14%、やや不満5%
	上記への対応状況	「スタッフの方も優しく、よく気づいてくれる。また、意見や要望に嫌な顔せず対応してくれる。」「安心して預けられ、感謝の気持ちでいっぱいです。」といった高い評価を得られた。また、「外出や散歩を楽しみにしています。」との回答があり、より利用者の希望を反映した外出等の計画を企画していく。
実施結果②	利用者からの反応	トイレを男女別、個室に扉をつけてほしい。
	上記への対応状況	トイレ改修工事を行い、男女別・ブース型の個室にし、扉を設置した。
実施結果③	事故内容	下駄箱に本人の靴が残っていることが、帰宅時の忘れ物をチェックしている時に発覚した。普段と送迎時間が違っていたことで職員が焦ってしまったことが原因と考えられる。
	上記への対応状況	障害特性により靴を日常的に履くことが難しく、施設利用時は内履きを使用していない方であり、帰宅時に履き替える動作を行わないことから、今後は靴をカバンをセットにしておくことで靴を履くことを忘れないようにすることとした。
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)	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	アンケートにおける利用者の満足度は高く、利用者の様子や保護者の声に対してきちんと耳を傾け、利用者等に対して適切な対応がされていると判断できるため。		

## (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。