

指定管理者の実績評価シート

令和6年5月(令和2年度～令和5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)指定管理者の概要

指定管理者	社会福祉法人刈谷市社会福祉協議会		
所在地	刈谷市下重原町3丁目120番地		
管理体制	所長1人、所長代理1人、看護師1人、支援員20人、事務員1人		
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		

(2)運営状況

行事・講座等	就労支援、生活支援、各種活動			
サービス向上への取組み	就労の機会や各種活動を通して、利用者の個性や力を発揮し、それぞれが望む暮らしや思いを形にできるよう支援し、より良いサービスの提供に努めている。			
利用状況	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用人数(生活介護)(人)	9	9	9	9
利用人数(就労B)(人)	39	40	40	42

満足度アンケート	概要	実施時期:年1回 実施方法:利用者(保護者)へアンケート用紙を配布・回収 設問:施設の利用に関して、「大変満足」「満足」「概ね満足」「普通」「やや不満」「不満」から選択及び自由記入			
	結果	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	回収率(%)	90.2	93.7	76.8	78.1
	「大変満足」「満足」「概ね満足」の割合(%)	93.0	93.5	92.6	94.2
	上記への対応状況	毎年アンケート調査を行い、利用者や保護者からのご意見をいただいている。満足度は90%を常に超えており、一定の評価をいただいている。肯定的な意見として、「職員の傾聴姿勢が良い」、「保護者への接し方の丁寧さと話しやすさがある」、「利用者への理解とサポートに感謝している」、「悩みなどの不安の解消」、「楽しく通所できている」等の声があげられている。 一方で要望などもあり、「作業種類の増加及び作業工賃の増額」、「保護者等の高齢化に伴う送迎サービスの実施」、「改築に関する定期的な情報の提供」、「利用者間のトラブル解消」、「コロナ禍で一時中止となった即売時の利用者お手伝いの再開」、「温かい給食の提供」等があげられた。 高評価をいただいた点においては、引き続き質の高いサービス提供をできるよう努めていく。また、要望等に関して、利用者支援はすぎな作業所内で調整、実施する。なお、刈谷市等関係機関との連絡調整が必要な要望は協議し、検討していきたい。			

モニタリング実施結果	
保護者からの質問とその対応	保護者から事務所内窓ガラスに目隠しシートを貼った理由の確認及びそれが廊下や玄関での利用者への配慮不足につながっていないかとの質問があった。事務所内を気にして、作業が手につかない、他利用者とのトラブルにつながる等の理由から施工したことをお伝えした。また、利用者支援に関しては、廊下や事務所内も職員が滞在しており、すぐに職員が駆けつける体制であることを説明し、理解いただいている。
保護者からの苦情とその対応	登所してから数時間後に、利用者様の目頭部分に小さな傷があることに職員が気付いた。すぐに処置及び事業所内で共有したのち、保護者に連絡したところ、改めて状況説明をしてほしいとの要望があった。 職員は利用者のケガに気づくまでの間、利用者の顔に傷つくような状況は確認されなかったが、登所後すぐに身体状況の確認や宿泊事業所への状況確認などを怠っていたことを再度謝罪し、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。 情緒不安定な利用者の支援方法等について、保護者から気持ちに寄り添った支援ができていない旨の苦情があった。保護者と面談し、不満に感じている点を確認し、支援体制や方法を抜本的に変更(班の変更やコミュニケーションに重点を置く等)し、支援力の充実を図った。その後、定期的に保護者と面談をし、利用者及び支援の状況を報告、確認することで関係性を作ることができている。
利用者・保護者からの苦情への対応	男性利用者による女性利用者へのセクハラ行為があり、保護者から苦情があった。早急に、女性利用者と保護者への謝罪、男性利用者への注意及び保護者への報告を行うとともに、事業所内及び施設外就労時の見守りや女性利用者への配慮に関する体制変更を職員間で検討し、女性利用者及び保護者へ提案し、許可を得た。また、男性利用者及び保護者へ一定のサービス利用中の制限(マンツーマン対応など)を依頼し、了承を得た。 その後、事業所内全利用者を対象に、対人間における適切な距離の取り方についての研修を行い、全体でこのようなトラブルが無いよう努めており、現状、再発は見られない。
利用者からの苦情	令和2年4月事業所がコロナ対策をしっかりと行っていないため、利用することが不安であるとの苦情が社協総務課へ入り、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、対策に不足を感じ、不安がある様子であった。コロナ対策として、常時換気、部屋の出入りの都度消毒、利用者の帰所後に清拭消毒を実施しているが、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、分散喫食できるよう調整し、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するとともに、上記の感染対策を行っていること、給食に係る対策については今後実施していくことを説明したところ理解いただき、翌日より登所されている。
その他特記事項	改築に関する建設状況等の定期的な情報提供の要望あり

### (3) 収支の状況

収支の状況(単位:円)		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収入	指定管理料	25,100,977	18,086,231	28,488,806	33,432,189
	利用料金	87,757,140	86,927,015	86,454,259	87,247,642
	その他	1,443,744	1,260,109	2,061,143	1,484,827
	収入(計)	114,301,861	106,273,355	117,004,208	122,164,658
支出	事業費	24,144,238	18,301,180	18,752,603	18,274,489
	管理運営費	7,963,265	9,239,970	9,563,059	9,481,854
	人件費	80,925,463	77,397,125	87,381,738	93,142,741
	その他	1,268,895	1,222,999	1,189,996	1,150,297
	支出(計)	114,301,861	106,161,274	116,887,396	122,049,381

(4)総合評価

評価項目		判定
	法令等の遵守	B
	適正なサービスの提供(苦情対応・アンケートなど)	A
	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
	施設の利用状況(稼働状況、事業計画の達成度など)	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
	自主事業の実施状況	B
	施設の維持管理状況	B
	保守管理の実施状況	B
総合評価		判定
評価の理由	利用者や保護者の声にきちんと耳を傾け、丁寧な対応及び適切に支援体制の見直し等を行っており、支援体制の向上に努めている。また、建替え工事を進めるに当たり、建物機能等の検討を利用者支援の視点から積極的意見を出していただいている。市とともに、今後も協力して建替え工事を進め、令和7年度のオープンを目指す。	B

(4)総合評価の欄について

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。