

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	9	9
利用人数(就労B)(人)	39	40	40	42	41

(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	建替えが予定されていたので、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。
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(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:令和6年12月 実施方法:利用者及び保護者へアンケート用紙を配布・回収 【就労継続支援B型】 調査結果:大変満足30.3%、満足39.3%、概ね満足18.1%、普通9.0%、やや不満0%、不満0%、未記入3.3% 回収率:就労継続支援B型82.5% 【生活介護】 調査結果:大変満足60.0%、満足40.0%、概ね満足0%、普通0%、やや不満0%、不満0% 回収率:生活介護71.4%
	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。約9割の方が満足しており、一定の評価をいただいている。肯定的な意見として、「細やかな気遣いをしてくれるので助かる」、「コミュニケーションを上手に引き出して話をゆっくり聞いてくれるのでありがたい」、「周りをいつも気にかけてもらえて助かる」、「職員に話かけやすい」、「仕事内容が充実している」「利用者さん同士、職員同士みんな仲良し」等の声があげられている。 一方で要望などもあり、「作業工賃の増額」、「将来的に送迎サービスがあるとよい」、「参観や作業所の方針を説明していただく機会があると良い」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。
実施結果②	保護者からの苦情	保護者からある利用者の言動についてすぎな作業所に報告があり、その利用者の保護者に一緒に対策を考えていこうと提案したところ、「誰がすぎな作業所に報告したのかを知りたい」との希望があった。プライバシー保護のため回答しかねると伝えたところ、「相手は子どものことを知っているのに、私たちが相手のことを知らないのはおかしい」との訴えあり。
	上記への対応状況	面談を実施し話を聞いたところ、報告した保護者が周囲の人にも話してしまうのではないかと不安を抱いていた。そのため、報告をしてきた保護者には口外しないように依頼することを伝えた。その後も不安感や不信感を少しでもぬぐえるように保護者との会話を積み重ね、互いに協力し合える関係に近づくことができた。

実施結果③	保護者からの苦情	すぎな作業所の引っ越しに伴い1週間の休業の通知を出した際に、「1週間の休みの間、娘をどうすればよいのか。連絡も紙切れ1枚の通知で、1か月前の連絡はとても遅い」との苦情あり。
	上記への対応状況	1週間の休みの間については、引っ越し・施設移行の関係で休みをいただくため、こちらで預かる代替事業等の対応はできないことをお伝えし、通知方法や時期については丁重に謝罪をした。その後保護者の方も落ち着き、すぎなの職員自体には感謝しているとの言葉等もあり、ご理解をいただいた。
	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	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た。今後も協力して改善を進めていく。		

(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。