

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	R7.4.1～R12.3.31	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7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
利用人数(生活介護)(人)	7				
利用人数(就労B)(人)	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	建替え後、安定的な事業ができるよう体制を整備する必要がある。
	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、建替え後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8年1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37.1%、満足48.6%、概ね満足8.6%、普通5.7%、やや不満0%、不満0% 回収率:就労継続支援B型95.1% 【生活介護】 調査結果:大変満足57.1%、満足42.9%、概ね満足0%、普通0%、やや不満0%、不満0% 回収率:生活介護87.5%
	上記への対応状況	毎年実施している利用者や保護者に向けたアンケート調査において、約9割の方から回答があり一定の評価をいただいている。肯定的な意見として、「仕事ができるようになった」、「楽しんで作業をしている」、「職員の方が、それぞれの利用者に合わせて言葉で伝わるように接してくれる」、「生活介護の活動が、いろいろあってうれしい」等の声があげられている。 一方で要望などもあり、「駐車場が早くできると良い」、「カフェがもっと賑わうとよい」、「1階、2階の利用者と職員の交流が減少している」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	かりまるバスの運行時間の変更に伴い、以前に比べて帰宅時間が早くなってしまうので、利用時間を延長して対応してほしい。
	上記への対応状況	保護者と個別に面談を行い、現在の職員の勤務時間や体制では難しいので、ヘルパー利用など他の福祉サービス利用も検討していただくようお願いをした。
実施結果③	保護者からの苦情	職員から、子どもの施設での生活態度で職員が困っていることを言われても、正直どう対応してよいか分からずただ悲しく感じ、職員からクレームを言われているようにも思えた。
	上記への対応状況	サービス管理者が対応した職員に状況を確認し保護者へ謝罪。保護者からの苦情等に対し真摯に受け止め、寄り添った丁寧な説明をするなど職員の接遇改善に努める。
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、建替え後、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。