

年 度 評 価 シ ー ト (令和元年度)

課名 障害福祉企画課

施設の名称 静岡市中心身障害者ケアセンター	指定管理者名 社会福祉法人恩賜財団済生会支部 静岡県済生会	
1 履行状況		
業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。		
(1) 維持管理業務		
①健康診断等		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 血圧測定を日課としている。また、定期的に体力測定を実施し、利用者の健康管理に努めている。 ・ 法人が運営する静岡済生会総合病院との連携により、緊急時も適切な対応を可能にし、安心できるサービス体制が構築されている。 		
②危機管理、防災対策		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 危機管理に関する各種マニュアル、防災計画が整備され、それらに則り年3回の訓練が行われている。 ・ 城東保健福祉エリアの合同訓練に積極的に参加し、利用者の安全確保に努めた。 		
③建物・設備等の保守管理業務		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 建物や設備の保守管理は第三者委託により実施し、各業務とも適切に行われていた。昨年度、是正を求めた産業廃棄物の処理及びグリストラップ清掃の事務については、委託業務契約を締結し、適正な事務が行われていた。 		
(2) 施設利用者数		
①自立訓練事業（機能訓練）：定員 20 名		
	登録者数	1 日平均利用者数
平成30年度	17人	5.2人
令和元年度	19人	6.5人
②自立訓練事業（生活訓練）：定員 10 名		
	登録者数	1 日平均利用者数
平成30年度	23人	7.7人
令和元年度	22人	6.8人
③日中一時支援事業：自立訓練事業の定員の空き利用		
	登録者数	1 日平均利用者数
平成30年度	57人	10.3人
令和元年度	47人	9.1人

相談支援事業所と連携し新規利用者の確保に積極的に努めた。獲得したことや、自立訓練終了時期の確認と次の利用受付開始など、空席期間の短縮に努め、利用者の確保や利用率の向上に努めた。また、送迎ルート工夫などにより、送迎希望に応えることができるよう努めた結果、自立訓練事業（機能訓練）においては、登録者数と利用者数の増加につながった。

(3) 事業実施状況

①施設運営関係

- ・施設内外の研修を実施し、専門的知識及び技能の習得により、職員の資質向上に努めた。
- ・施設内外の職員研修が実施され、特に「虐待防止・権利擁護」研修を新規に4回開催するなど、喫緊の課題に対応した研修が開催されていた。

②利用者支援関係

- ・自立訓練は、個々の利用者の再アセスメントを行い、課題を詳細に分析し個々のニーズに応じた訓練内容の見直しを行っていた。
- ・ニーズに沿った入浴サービスの提供を行った。
- ・利用者の障がいの程度に合わせた調理方法とし、希望者には食前食後の服薬と歯磨きの支援を行うなど一人ひとりの健康状態を考慮した給食サービスを実施した。
- ・送迎ルートを変更するなど利用者に沿った送迎サービスが行われた。

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）

利用者からの意見・要望については随時受付けている。また、意見箱を設置し、意見を受け付けている。苦情については法人の苦情取扱要綱に基づいて対応しており、重要な案件については法人が設置している第三者委員会へ報告し、協議することとしている。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 市民アンケート

本施設は、障がいのある人が通所してリハビリや日常生活訓練等を受ける施設であるため、利用者が限定されており、広く市民一般を対象としたアンケートは実施していない。

(2) 利用者満足度調査

- ・利用者を対象とした満足度アンケートの内、全体的な満足度は83%（前年度81%）であり、利用者に対しての質の高いサービスが提供されていると評価できる。
- ・利用者の処遇についての項目は、昨年と比べ、満足度が平均3ポイント向上しているが、訓練（余暇活動・行事）についての項目は満足度が下がっている。特に、昼休みの余暇活動について、満足度が9ポイント下がっており、内容について改善を求めたい。
- ・意見は、職員の対応についてのものが大半であったが、日頃の感謝を伝えるなど肯定的なものがほとんどだった。また、一部の利用者からは他の利用者や職員の行動に対する感情的な批判もあり、対応が困難な案件もあるが、改善を求めたい。
- ・調査結果については、職員会議で周知徹底を図り、統一した支援を行っている。

4 指定管理者の経理状況の評価

概ね予算通りに執行されており、健全な財政運営がなされている。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務自己発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	有

協定の内容は概ね計画のどおり実施されており、良好な結果であった。

昨年度のモニタリング調査においては、危機管理として、緊急時のマニュアルの定期的な見直しを求めたが、新型コロナウイルス感染症対策の項目も盛り込まれ、適切に対応されていた。

施設の保守・点検等が実施され、適切な維持管理が行われている。

財務運営については、概ね予算どおり執行され健全な状況である。

防災訓練に加え、防犯訓練等の防犯対策にも努めること。

利用者のニーズや体調等に沿った支援が行われていることを評価する。今後もアンケート結果の意見を反映するなど、利用者に寄り添ったサービス提供が行われるよう検討いただきたい。

関係機関と連絡を密にし、新規利用者の増加や利用率の向上に努めていることを評価するが、より一層利用率が向上し、安定的に定員が確保できるよう、今後も努めていただきたい。