

## 年 度 評 価 シ ー ト ( 令 和 3 年 度 )

課名 障害福祉企画課

|  |                                     |                        |                        |
|--|-------------------------------------|------------------------|------------------------|
| 施設の名称<br>静岡市桜の園城北館   | 指定管理者名<br>社会福祉法人恩賜財団済生会支部<br>静岡県済生会 |                        |                        |
| <b>1 履行状況</b>  |                                     |                        |                        |
| 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健康管理  |                                     |                        |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・体重及び血圧測定、検温等の実施により、利用者の健康管理が適正に行われている。</li> </ul>  |                                     |                        |                        |
| ②危機管理、防災対策   |                                     |                        |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災マニュアルに則り、年間を通じて地域等と連携し、計画的に訓練等を実施し利用者の安全確保に努めた。</li> <li>・防災訓練は様々な事態を想定した内容の訓練が行われており、適切な活動となっている。併せて防犯対策についても取り組みいただきたい。</li> </ul> |                                     |                        |                        |
| ③建物・設備等の保守管理業務   |                                     |                        |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・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る。</li> <li>・各種定期点検を実施し、不具合等が確認された場合、速やかに修繕等の措置が取られた。</li> </ul>                                   |                                     |                        |                        |
| (2) 施設利用者数   |                                     |                        |                        |
| 施設種別   | 定員                                  | 1日平均利用者数<br>※( )は前年度実績 | 年間のべ所在者数<br>※( )は前年度実績 |
| 生活介護   | 20人                                 | 13.0 (12.4)人           | 3,144 (2,970)人         |
| 目標(14.5人)は未達成となっている。新型コロナウイルス感染症の影響以外にも要因は考えられるため、利用者数の増加に向け、市と指定管理者で協議をしていく必要がある。   |                                     |                        |                        |
| (3) 事業実施状況   |                                     |                        |                        |
| ①施設運営関係  |                                     |                        |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の施設利用等に係る各種手続きが適正に行われた。</li> <li>・利用者の障がいの状態やニーズに合わせたきめ細やかな支援が行われている。</li> <li>・職員を各種研修会に派遣し、職員の資質向上に取り組んだ。</li> </ul>              |                                     |                        |                        |
| ②利用者支援関係   |                                     |                        |                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・人混みを避け、少人数で外出するなど感染症予防に努め、利用者の身体能力・生命能力の維持・向上のための援助及び創作的活動の機会の提供を行っている。</li> </ul>   |                                     |                        |                        |

- ・職員、利用者家族間のコミュニケーションを密にとることに努め、高い満足度を維持している。
- ・法人内の病院と連携し、利用者に新型コロナウイルスのワクチン接種を行った。

## 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、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、重度の障がいのある人が通所して訓練等を行う施設であるため、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

施設利用者に対して年1回満足度調査を行っており、満足度は82.7%であった。利用者に対し、より高い満足度が得られるよう、アンケート結果を踏まえ、職員一丸となって利用者のニーズに寄り添った支援検討を重ねていただきたい。

## 4 指定管理者の経理状況の評価

令和2年度に引き続き黒字となったことから、健全な経理状況だったと判断できる。今後は1日平均利用者数の目標達成、職員の安定的な確保などに努め、利用者が安心・安定してサービスの提供が受けられるようにするとともに収支の増加を目指すことが求められる。

## 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）

|                          |   |
|--------------------------|---|
| 前年度事務事故発生の有無             | 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 | 無 |

施設全体の運営は、適切な人員配置及び業務委託のもと、概ね事業計画通り実施されており、施設の保守・点検等も、必要な維持管理が適宜なされている。

新型コロナウイルス感染症対策は適切に行われており、コロナ対策により外部との交流が制限される中、利用者が満足して利用できるよう工夫した事業が行われている。

利用者満足度は全体的に良好である。引き続き、利用者のニーズに寄り添った支援を行っていただきたい。

入浴サービスについては、施設の利用者のニーズをしっかりと精査した上で必要かどうかを検討する必要がある。利用者ニーズの分析は課題である利用率の向上につながるため、十分に分析を行うとともに、市と協議を行いながら、利用率の向上に向けた取組を検討されたい。