

年度評価シート

課名 障害福祉企画課

施設の名称 静岡市清水ひびきワーク	指定管理者名 社会福祉法人 静岡市しみず社会福祉事業団
1 履行状況	
<p>(1) 事業の円滑な実施 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。</p> <p>①施設運営</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者の施設利用等に係る各種手続が適正に行われた。・利用者の自立した日常生活又は社会生活の実現を目的とした創作的活動等の事業実施のほか、地域交流事業を積極的に実施し、計画的な施設運営に努めた。・利用時間の延長を実施し、個別支援計画に基づいた支援等を行った。 <p>②利用者支援</p> <ul style="list-style-type: none">・生産活動について、受注先である企業との連絡を密にして、安定した作業量の確保に努めた。・希望する利用者に対し、福祉バスでの送迎を実施した。 <p>③健康診断等</p> <ul style="list-style-type: none">・年1度の結核診断（17人中13人）及び健康診断（17人中9人）を実施した。・年に12回の体重測定及び血圧測定を実施し、利用者の健康管理に努めた。・希望者へのインフルエンザ予防接種の実施など、感染症予防を図った。 <p>④危機管理・防災対策</p> <ul style="list-style-type: none">・防災マニュアルに則り、年3回の総合防災訓練及び年9回の事業所単位での訓練を実施し、利用者の安全確保に努めた。・施設内で発生した事故やヒヤリハット事例をまとめ、今後の対応や再発防止策を適切に検討・実施した。・安否コールシステムによる非常時の連絡体制を確保した。 <p>(2) 適正な人員配置</p> <p>①各種労働関係法令を遵守した雇用が確保されている。</p> <p>②適切な資格を有した人員配置の元、計画通りに実施された。</p> <p>③職員に各種研修を受講させ、職員の能力及びサービスの向上に努めた。</p> <p>(3) 施設の適切な保守・管理・点検・清掃等</p> <ul style="list-style-type: none">・指定管理者のほか、定められた手順に則り委託された専門的な技術を要した第三者による保守・管理等の業務が適切に実施された。・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。	

・LED照明を導入するなど、省エネルギーに努めた。

(4) 会計・庶務事務等

①会計事務

会計事務は、法令及び指定管理者が定める会計規則に則り、適切に処理された。

②各種庶務事務

庶務事務は、法令及び指定管理者が定める手順に則り、適切に処理された。

(5) 指定管理者の創意工夫

- ・各種ボランティアの受け入れや、利用者が求める講座の開催など、指定管理者が長年にわたり培ってきた人脈や手法が十分に活かされた施設運営がなされた。
- ・創作的活動で使用するものは、購入して対応するのではなく、現在あるものなどを工夫して活用することで対応した。
- ・選択活動や外出活動（バスハイク（工場見学）や県立地震防災センターの見学等）を実施し、施設内にとどまらない、幅広い活動を行った。

(6) 施設固有の評価項目

- ・地域交流事業への参加のほか、地域と利用者、また、利用者同士の交流を図る等、開かれた施設運営に努めた。
- ・利用者及び保護者との個別面談や三者による面談会を実施し、利用者サービスの向上を図った。
- ・学校からの実習生について、昨年度から大幅に増やし、27人受け入れており、公の施設に求められる福祉人材の育成についても、適切に役割を果たしている。
- ・虐待防止に向けた取組みとして、職員によるセルフチェックなどを導入し、各職員の支援内容についての振り返りを実施した。
- ・施設利用者については、下記のとおり。

○利用状況（契約者数：16名（1月以降は17人））

	開所日数	利用延人数
平成30年度	268日	2,958人
令和元年度	267日	3,031人

○収入状況

年度	平成31年度	平成30年度	増減
収入額	888,468円	729,425円	159,043円

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）

利用者からの苦情及び要望については、随時受付・対応及び今後の再発防止に向けた取組を行っている。2月には、「職員に対して話しにくい」という苦情が寄せられたが、真摯に受け止め、支援方法を見直すなど解決に向けた取組が行われた。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価	
<p>(1) 市民アンケート 当該施設は、障がい者を対象とした施設であるため、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。</p> <p>(2) 利用者満足度調査 利用者を対象とした満足度調査では、利用者に対する職員の対応に関する項目については高い満足度を得たが、上述のとおり苦情が寄せられたこともあり、引き続き、利用者へ寄り添った支援に取り組んでいただきたい。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており、良好である。活動に使用する物品は必要最小限の購入に留め、冷暖房の温度設定に注意して節電するなど経費削減に努めた。また、昨年を引き続き、法人全体として照明器具のLED化やコピー使用簿を導入するなど、経費削減に対する取組が行われている。</p>	
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
<p>事業は概ね計画のとおり実施されており、良好な結果であった。 施設の保守・点検等、必要な維持管理が適宜なされている。 職員研修も多数実施されている。 財務運営についても、概ね予算通りの執行となり健全な状態である。 利用者満足度についても、概ね良好な結果が得られている。 利用者の障害特性に応じた作業内容の提供や個別活動に取り組むことを通じて、社会生活でのルールを身に付け、生活意欲の向上へつなげるよう支援がなされている。 今後も利用者の意見等を随時取り入れながら、引き続き良好な施設運営を維持していくよう努めていただきたい。</p>	

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 静岡市清水なぎさホーム	指定管理者名 社会福祉法人 静岡市しみず社会福祉事業団									
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、医療管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の体重測定に加え、年1回の定期健康診断、結核検診等を実施し、利用者の健康管理が適正に行われた。 										
②危機管理、防災対策										
<ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルに則り、定期的に避難訓練を実施した。 ・安否コールシステムにより非常時の連絡体制を確保した。 ・施設で発生したヒヤリハット事例の集積と検証により、事故の未然防止に努めた。 										
②建物・設備等の保守管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> ・第三者による保守・管理等の業務が適切に実施された。 ・老朽化等に伴う設備修繕や安全対策として随時修繕を実施した。 ・定期清掃年4回に加え、職員による環境整備を年12回実施した。 										
(2) 施設利用者数 定員20人、契約者数17人										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">開所日数</th> <th style="width: 35%;">利用延人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>267日</td> <td>3,150人</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>264日</td> <td>3,360人</td> </tr> </tbody> </table>			開所日数	利用延人数	平成30年度	267日	3,150人	令和元年度	264日	3,360人
	開所日数	利用延人数								
平成30年度	267日	3,150人								
令和元年度	264日	3,360人								
(3) 事業実施状況										
①施設運営関係										
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の施設利用等に係る各種手続が適正に行われた。 ・個別支援計画に基づき、個々に合った支援がなされている。 ・毎月1回発行する「なぎさだより」や「家庭連絡ノート」、保護者懇談会、個別面談等を通して、利用者とその保護者との連携、連絡調整を図った。 										
②利用者支援関係										
<ul style="list-style-type: none"> ・個別送迎や土曜開所、ライフサポート事業を実施し家庭の介護軽減を図った。 ・レクリエーション活動として、例年実施している節分、ひなまつり、合同運動会等に、新たに夏祭りゲーム大会を加えて季節行事を充実し、利用者の心身のリフレッシュを図った。 										

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）	
利用者からの苦情・要望等については、随時受付し、対応及び今後の再発防止に向けた取組みを行っている。	
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	
施設利用者に対して年1回満足度調査を行っている。令和元年度の調査結果は、いずれの項目も、「はい」「まあまあ」の割合が90%を超えており、利用者の多くにとって適切な施設運営がなされていると判断できる。	
4 指定管理者の経理状況の評価	
指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており良好である。節電のための消灯や温度・湿度の管理に努めるとともに、日用品や消耗品は必要な分をその都度買うなど経費削減に努めた。また、法人全体として照明器具のLED化やコピー使用簿を導入するなど、経費削減に対する取組が行われている。	
5 総合的な評価（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
<p>事業は概ね計画のとおり実施されており、良好な結果であった。</p> <p>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。</p> <p>職員研修において、多様な研修が実施された。</p> <p>財務運営についても、概ね予算通りの執行となっている。</p> <p>満足度調査アンケート結果からも利用者との良好な関係がうかがえる。</p> <p>今後も利用者の意見等を随時取り入れ、引き続き良好な施設運営を維持していくよう努めていただきたい。</p> <p>施設利用者については、実習生の受け入れや医療的ケアへの対応など積極的な様子が見える。引き続き定員確保に向け特別支援学校との連携を図り、実習生の受け入れを実施していただくとともに、要望の多い医療的ケアへの対応など利用者の特性・ニーズに応じた対応が可能となるよう検討を行っていただきたい。</p>	

年 度 評 価 シ ー ト (令和2年度)

課名 障害福祉企画課

施設の名称 静岡市清水うなばら学園	指定管理者名 社会福祉法人 静岡市しみず社会福祉事業団									
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、医療管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の体重測定に加え、年1回の定期健康診断、歯科検診、結核検診等を実施し、利用者の健康管理が適正に行われた。 										
②危機管理、防災対策										
<ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルに則り、定期的に避難訓練を実施した。 ・安否コールシステムにより非常時の連絡体制を確保した。 ・施設で発生したヒヤリハット事例の集積と検証により、事故の未然防止に努めた。 										
②建物・設備等の保守管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> ・第三者による保守・管理等の業務が適切に実施された。 ・老朽化等に伴う設備修繕や安全対策として随時修繕を実施した。 ・定期清掃年4回に加え、職員による環境整備を年12回実施した。 										
(2) 施設利用者数										
○利用状況 定員：60人、契約者数：54人										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 35%;">開所日数</th> <th style="width: 35%;">利用延人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>平成30年度</td> <td>266日</td> <td>12,303人</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>267日</td> <td>11,848人</td> </tr> </tbody> </table>			開所日数	利用延人数	平成30年度	266日	12,303人	令和元年度	267日	11,848人
	開所日数	利用延人数								
平成30年度	266日	12,303人								
令和元年度	267日	11,848人								
○収入状況										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年度</th> <th style="width: 25%;">令和元年度</th> <th style="width: 25%;">平成30年度</th> <th style="width: 30%;">増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入額</td> <td>408,965円</td> <td>596,414円</td> <td>△160,449円</td> </tr> </tbody> </table>		年度	令和元年度	平成30年度	増減	収入額	408,965円	596,414円	△160,449円	
年度	令和元年度	平成30年度	増減							
収入額	408,965円	596,414円	△160,449円							
(3) 事業実施状況										
①施設運営関係										
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の施設利用等に係る各種手続が適正に実施された。 ・利用者が自立した日常・社会生活を営むことができるよう個別支援計画を作成し、個々に応じた生活、学習、作業支援に努めた。 										

- ・連絡ノートや毎月1回発行する「うなばら学園だより」を通して、施設における利用者の状況を保護者と共有したほか、個別支援計画等については個別面談を実施し、家庭との連携を図った。

②利用者支援関係

- ・社会生活体験として外出活動を計画し、宿泊体験を兼ねた1泊旅行、買い物支援、外食活動等が幅広く実施され、利用者の社会適応能力の向上に取り組んだ。
- ・生産活動が計画どおり実施された。
 - (請負作業) 安藤紙業(株): CDソフト等の分解・分別
リサイクル: アルミ缶つぶし、卵の殻肥料づくり
 - (自主製品) 手芸: 刺し子、袋物等
木工: 花台、キーホルダー、プランターアクセサリ等の切り出し
- ・保護者の介護負担を軽減するため、土曜日開所と送迎サービスを実施した。

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)

利用者からの苦情及び要望については、随時受付し、対応及び今後の再発防止に向けた取組を行っている。

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、障がい者を対象とした施設であるため、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いる。令和元年度に実施した調査では、職員の利用者への対応に関する項目については高い満足度を得たが、施設関係の項目については満足度が低い傾向にあった。今後も利用者の理解を得るとともに、計画的な修繕等を実施いただきたい。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており、良好である。法人全体として、修繕計画に基づき、照明器具のLED化を進めるとともに、マスクの一括購入、使用簿を導入してコピー用紙を一括管理するなど、経費削減に対する取組が行われている。

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

事業は概ね計画のとおり実施されており、良好な結果であった。
 施設の保守・点検等必要な維持管理が適宜なされている。
 職員研修において防犯研修が実施された。
 財務運営についても、概ね予算通りの施行となり、健全な状態である。
 利用者満足度アンケート結果についても良好な結果が得られているものの施設設備については、満足度が低いため、引き続き利用者の理解を得るとともに市との協議なども含め、計画的な修繕を検討いただきたい。
 利用者増に向けた実習生の受け入れ、ボランティアを通じての理解促進など積極的な

取組がみられる。今後も、定員の確保、障がい理解、利用者の意見を随時取り入れる等、引き続き良好な施設運営を維持していくよう努めていただきたい。

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 静岡市清水うしおワーク	指定管理者名 社会福祉法人 静岡市しみず社会福祉事業団												
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、医療管理業務													
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の体重測定、染出しブラッシング指導や健康診断、歯科検診、結核検診が年1回実施され、健康管理が適正に行われた。 													
②危機管理、防災対策													
<ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルに則り、定期的に避難訓練を実施した。 ・安否コールシステムにより非常時の連絡体制を確保した。 ・施設で発生したヒヤリハット事例の集積と検証により、事故の未然防止に努めた。 													
③建物・設備等の保守管理業務													
<ul style="list-style-type: none"> ・第三者による保守・管理等の業務が適切に実施された。 ・老朽化等に伴う設備修繕や安全対策として随時修繕を実施した。 ・定期清掃年4回に加え、職員による環境整備を年12回実施した。 													
(2) 施設利用者数													
○利用状況													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">事業（定員）</th> <th style="width: 25%;">契約実人数</th> <th style="width: 25%;">開所日数</th> <th style="width: 25%;">利用延人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>生活介護（30）</td> <td>33人</td> <td>267日（269日）</td> <td>7,695人（7,497人）</td> </tr> <tr> <td>就労継続支援B （20）</td> <td>17人</td> <td>270日（272日）</td> <td>3,673人（4,095人）</td> </tr> </tbody> </table>		事業（定員）	契約実人数	開所日数	利用延人数	生活介護（30）	33人	267日（269日）	7,695人（7,497人）	就労継続支援B （20）	17人	270日（272日）	3,673人（4,095人）
事業（定員）	契約実人数	開所日数	利用延人数										
生活介護（30）	33人	267日（269日）	7,695人（7,497人）										
就労継続支援B （20）	17人	270日（272日）	3,673人（4,095人）										
※開所日数、利用延べ人数の括弧内は、昨年度実績													
○収入状況													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">年度</th> <th style="width: 25%;">令和元年度</th> <th style="width: 25%;">平成30年度</th> <th style="width: 25%;">増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入額 （生活介護）</td> <td>2,265,274円</td> <td>2,615,472円</td> <td>△350,198円</td> </tr> <tr> <td>収入額 （就労継続支援B）</td> <td>4,687,732円</td> <td>4,568,549円</td> <td>119,183円</td> </tr> </tbody> </table>		年度	令和元年度	平成30年度	増減	収入額 （生活介護）	2,265,274円	2,615,472円	△350,198円	収入額 （就労継続支援B）	4,687,732円	4,568,549円	119,183円
年度	令和元年度	平成30年度	増減										
収入額 （生活介護）	2,265,274円	2,615,472円	△350,198円										
収入額 （就労継続支援B）	4,687,732円	4,568,549円	119,183円										

(3) 事業実施状況

①施設運営関係

- ・ボランティアや実習生の受け入れにより、利用者と地域住民が交流する機会を設け、障がいや施設に対する地域住民の理解促進と福祉意識の醸成に向けた取り組みが積極的に行われた。
- ・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。
- ・利用者が自立した日常・社会生活を営むことができるよう個別支援計画を作成し、個々に応じた支援がなされた。
- ・職員が積極的に研修に参加し、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。
- ・毎月1回発行する「うしおかわら版」や連絡ノート、個別面談を通して、利用者とその保護者との連携、連絡調整を図った。

②利用者支援関係

- ・希望者に対し昼休みに運動する機会を提供した。
- ・外出活動を通して、利用者の社会適応能力の向上に取り組んだ。
- ・自主事業としてぼかしの生産・販売やセルフ緑茶の配達・販売に取り組み利用者の就労意欲を高めた。
- ・生産活動が計画どおり実施された。受注先企業との連携を密にし、安定した作業量の確保に取り組むとともに、利用者個々の障害特性、理解力等に合わせて支援を行った。作業内容は以下のとおり。

(生活介護)

ベイプレス：チラシ配り作業

(有) 鈴恵工業：プラスチック製品の袋詰め作業

(株) 日立ジョンソンコントロールズ空調：エアコン部品の加工作業

安藤紙業(株)：古紙回収作業

(株) 池田ネジ商会：ネジの組込み作業

(就労継続支援B型)

(株) 日立ジョンソンコントロールズ株式会社：エアコン部品の加工

(株) ニッケー工業：エアコン部品の加工作業

安藤紙業(株)：古紙回収作業

(株) 池田ネジ商会：ネジの組込み作業

自主事業：ボカシの製造・袋詰・販売

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)

利用者からの苦情及び要望については、随時受付し、対応及び今後の再発防止に向けた取り組みを行っている。

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、障がいのある人が利用する施設であるため、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

施設利用者に対して年1回満足度調査を行っている。令和元年度の調査結果は、

施設整備及び施設内の清掃の項目については、「はい」「まあまあ」の割合が80%を下回ったが、その他の項目では高い満足度を得た。特に職員の対応についての満足度は96%を超えており、良好な状況といえる。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており良好である。照明、冷暖房の利用を最小限に抑え、節電に取り組みのほか、法人全体として、照明器具のLED化、マスクの一括購入、使用簿を導入してのコピー用紙の集中管理など、経費削減に対する取り組みが行われている。

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	無

事業は概ね計画のとおり実施されており、良好な結果であった。
施設の保守・点検等必要な維持管理が適宜されている。
職員研修において、多様な研修が実施された。
財務運営については、概ね予算通りに執行され健全な状態である。
利用者満足度アンケートについては、職員対応等、高い評価を得ている。
また、老朽化による高額の修繕等については市と適宜協議を図ること。
地域業者からの業務請負、地域での古紙回収業務、ボランティア受け入れなどを実施し、地域交流や貢献、障害者施設の理解促進に努めている様子が見えてくる。
今後も、利用者の意見等を随時取り入れながら、引き続き良好な施設運営を維持していくよう努めていただきたい。