

## 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									
<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健康診断、医療管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の体重測定、血圧測定に加え、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ている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、施設利用時に検温及び体調確認を行っている。</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ている。</li> <li>・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・実施している。</li> <li>・安否コールシステムによる非常時の連絡体制を確保している。</li> </ul>										
③建物・設備等の保守管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者による保守・管理等の業務が適切に実施されている。</li> <li>・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ている。</li> <li>・定期清掃年4回に加え、職員による環境整備を年12回実施している。</li> </ul>										
(2) 施設利用者数 定員20人、契約者数16人（前年度17人）										
<table border="1" style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <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>令和元年度</td> <td style="text-align: center;">267日</td> <td style="text-align: center;">3,031人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td style="text-align: center;">264日</td> <td style="text-align: center;">3,021人</td> </tr> </tbody> </table>			開所日数	利用延人数	令和元年度	267日	3,031人	令和2年度	264日	3,021人
	開所日数	利用延人数								
令和元年度	267日	3,031人								
令和2年度	264日	3,021人								
(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が適正に行われている。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・施設内の消毒を1日2回実施するなど新型コロナウイルス感染症対策に努めている。</li> </ul>										
②利用者支援関係										

- ・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、利用者の障害特性に応じた作業内容を提供した。
- ・利用者1人あたり週1回の個別送迎を実施し、利用者サービスの向上と保護者の負担軽減に努めている。

## 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。

## 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

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。

### （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。アンケート回収率は93.8%と高い回収率である。質問項目に対し、「はい」と答えた人の割合は77.45%であり、昨年度の76.46%より上昇している。「職員は話しやすいか」、「施設全体は明るい雰囲気か」の質問に「いいえ」の回答があるが、改善に向けて取り組まれているため引き続き進めていただきたい。

## 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、概ね予算のとおりにより執行されており、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、感染症防止対策費用の捻出のため、助成金申請のほか、寄付事業等に応募し、マスクや消毒用アルコール等を確保している。

## 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

新型コロナウイルス感染症の影響により外出活動の殆どを中止としたが、代わりに室内での軽スポーツやレクリエーションなどの活動を増やし、利用者の生活が充実するよう工夫して事業を実施しており、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おり、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。

## 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									
<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健康診断、医療管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、施設利用時に検温及び体調確認を行っている。</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ている。</li> <li>・安否コールシステムにより非常時の連絡体制を確保している。</li> <li>・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ている。</li> </ul>										
③建物・設備等の保守管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者による保守・管理等の業務が適切に実施されている。</li> <li>・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ている。</li> <li>・定期清掃年4回に加え、職員による環境整備を年12回実施している。</li> </ul>										
(2) 施設利用者数 定員20人、契約者数15人（前年度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>令和元年度</td> <td>264日</td> <td>3,360人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>264日</td> <td>2,974人</td> </tr> </tbody> </table>			開所日数	利用延人数	令和元年度	264日	3,360人	令和2年度	264日	2,974人
	開所日数	利用延人数								
令和元年度	264日	3,360人								
令和2年度	264日	2,974人								
※新型コロナウイルス感染症の影響による開所日数の減少、利用者の利用控え等により、利用者数は昨年度よりも減少した。										
(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が適正に行われている。</li> <li>・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。</li> <li>・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、連絡調整を図っている。</li> </ul>										
②利用者支援関係										

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により外出活動を一部中止したが、季節行事に新たにクリスマス会を加えて活動を充実させるなど、利用者サービスが低下しないため工夫が図られている。
- ・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ている。

## 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、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。アンケート回収率は100%と高い回収率である。質問項目に対し、「はい」と答えた人の割合は90.45%と高い満足度を得ており、職員と利用者の良好な関係が構築されていると評価できる。

## 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、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、その影響を除けば概ね予算のとおりにより執行されており、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、感染症防止対策費用の捻出のため、助成金申請のほか、寄付事業等に応募し、マスクや消毒用アルコール等を確保している。

## 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

新型コロナウイルス感染症の影響により、計画していた事業を変更することとなったが、感染防止対策を図りながら工夫を凝らした事業が実施されており、良好な結果であった。

施設の保守・点検等も必要な維持管理が適宜なされており、職員研修においては多様な研修が実施された。

財務運営についても、新型コロナウイルス感染症の影響を除けば概ね予算通りの施行となり、健全な状態である。

利用者満足度調査からも利用者との良好な関係がうかがえる。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。

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。

## 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									
<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健康診断、医療管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の体重測定に加え、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ている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、施設利用時に検温及び体調確認を行っている。</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ている。</li> <li>・安否コールシステムにより非常時の連絡体制を確保している。</li> <li>・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ている。</li> </ul>										
③建物・設備等の保守管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者による保守・管理等の業務が適切に実施されている。</li> <li>・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ている。</li> <li>・定期清掃年4回に加え、職員による環境整備を年12回実施している。</li> </ul>										
(2) 施設利用者数										
○利用状況 定員：60人、契約者数：53人（前年度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>令和元年度</td> <td>267日</td> <td>11,848人</td> </tr> <tr> <td>令和2年度</td> <td>264日</td> <td>11,792人</td> </tr> </tbody> </table>			開所日数	利用延人数	令和元年度	267日	11,848人	令和2年度	264日	11,792人
	開所日数	利用延人数								
令和元年度	267日	11,848人								
令和2年度	264日	11,792人								
※新型コロナウイルス感染症の影響による開所日数の減少等により、利用者数は昨年度よりも若干減少した。										
(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が適正に実施されている。</li> <li>・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、作業支援に努めている。</li> <li>・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</li> </ul>										

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ている。

- ・新型コロナウイルス感染症感染防止対策チェックシートに基づき、消毒、定時換気などを実施し、感染防止対策に努めている。

#### ②利用者支援関係

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、計画していた外出活動行事を中止したのもあったが、施設内の行事に切り替えるなどの工夫を図り、利用者の支援に努めている。
- ・生産活動についても、イベントの中止により計画していた販路の機会が失われたが、法人内他事業所への無人販売等販売機会の工夫を行い、工賃収入確保に努めている。また、以下の活動が実施されている。

(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ている。

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。アンケート回収率は77.4%(41人/53人)となっている。質問項目に対し、「はい」と答えた人の割合は77.91%であり、昨年度の82.72%より減少しているが、質問項目に対し「いいえ」と答えた人の割合は昨年度よりも減少しているため、引き続き利用者満足度の向上に向けた取組を進めていただきたい。

#### 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、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、その影響を除けば概ね予算のとおり執行されており、良好である。こまめな照明器具の消灯や、冷暖房の温度設定、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。また、感染症防止対策費用の捻出のため、助成金申請のほか、寄付事業等に応募し、マスクや消毒用アルコール等を確保している。

#### 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

新型コロナウイルス感染症の影響により、計画していた事業を変更することとなった

が、感染防止対策を図りながら工夫を凝らした事業が実施されており、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おり、職員研修も多数実施されている。

財務運営についても、新型コロナウイルス感染症の影響を除けば概ね予算通りの施行となり、健全な状態である。

利用者満足度調査結果については、昨年度よりも満足度が減少したものの、質問項目に対し「いいえ」と答えた人の割合は昨年度よりも減少しているため、引き続き利用者満足度の向上に向けた取組を進めていただきたい。

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 2 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									
<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健康診断、医療管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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ている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策として、施設利用時に検温及び体調確認を行っている。</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ている。</li> <li>・安否コールシステムにより非常時の連絡体制を確保している。</li> <li>・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ている。</li> </ul>										
③建物・設備等の保守管理業務										
<ul style="list-style-type: none"> <li>・第三者による保守・管理等の業務が適切に実施されている。</li> <li>・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ている。</li> <li>・定期清掃年4回に加え、職員による環境整備を年12回実施している。</li> </ul>										
(2) 施設利用者数										
○利用状況（生活介護） 定員：30人、契約者数：32人（前年度33人）										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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 style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">267日</td> <td style="text-align: center;">7,695人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">264日</td> <td style="text-align: center;">7,782人</td> </tr> </tbody> </table>		開所日数	利用延人数	令和元年度	267日	7,695人	令和2年度	264日	7,782人
	開所日数	利用延人数								
令和元年度	267日	7,695人								
令和2年度	264日	7,782人								
○利用状況（就労B） 定員：20人、契約者数：18人（前年度17人）										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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 style="text-align: center;">令和元年度</td> <td style="text-align: center;">270日</td> <td style="text-align: center;">3,673人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td style="text-align: center;">264日</td> <td style="text-align: center;">4,077人</td> </tr> </tbody> </table>		開所日数	利用延人数	令和元年度	270日	3,673人	令和2年度	264日	4,077人
	開所日数	利用延人数								
令和元年度	270日	3,673人								
令和2年度	264日	4,077人								
(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ている。
- ・利用者の施設利用等に係る各種手続きが適正に行われている。
- ・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ている。
- ・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ている。
- ・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、連絡調整を図っている。

## ②利用者支援関係

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により一部の外出事業等を中止としたが、多目的ホールやグラウンドを利用した事業を実施するなど、利用者サービスが低下しないため工夫が図られている。
- ・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ている。
- ・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みとともに、利用者個々の障害特性、理解力等に合わせて支援を行っている。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。アンケート回収率は83.3%と高い回収率である。質問項目に対し、「はい」と答えた人の割合は79.77%であり、昨年度の77.32%より上昇している。引き続き利用者満足度の向上に向けた取組を進

めていただきたい。

#### 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、概ね予算のとおりによ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んだほか、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。また、感染症防止対策費用の捻出のため、助成金申請のほか、寄付事業等に応募し、マスクや消毒用アルコール等を確保している。

#### 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

新型コロナウイルス感染症の影響により、計画していた事業を変更することとなったが、感染防止対策を図りながら工夫を凝らした事業が実施されており、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おり、職員研修も多数実施されている。

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。

利用者満足度調査については、昨年度よりも満足度は上昇しており概ね良好である。

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。