



清水なぎさホーム（身体障害者及び知的障害者生活介護事業）

	仕様書		実績	
施設長	1人		1人	
サービス管理責任者	1人		1人	
生活支援員	法令の人員基準 (1人以上)	法令の人員 基準では、 R5は常勤 換算で6.2 人以上必要	9人(※)	常勤換算 で7.4人
看護師	1人以上(兼務 可。利用者の状 況に応じて2人 以上の配置に努 める)		3人(2人は生活 支援員兼務)	
医師(嘱託医)	1人以上		1人	
事務職員	必要数		5人(事業団全体の事務職員として配置)	

※ 看護師兼生活支援員含む

清水ひびきワーク（身体障害者生活介護事業）

	仕様書		実績	
施設長	1人		1人	
サービス管理責任者	1人		1人	
生活支援員	法令の人員基準 (1人以上)	法令の人員 基準では、 R5は常勤 換算で2.3 人以上必要	3人	常勤換算 で4.8人
看護師	1人以上 (兼務可)		1人 (事務局兼務)	
医師(嘱託医)	1人以上		1人	
事務職員	必要数		5人(事業団全体の事務職員として配置)	

清水うしおワーク（知的障害者生活介護事業、知的障害者就労継続支援事業（B型））

	仕様書		実績	
施設長	1人（兼務可）		1人（生活介護、就労継続兼務）	
サービス管理責任者	1人（兼務可）		1人（生活介護、就労継続兼務）	
生活支援員	法令の人員基準 （1人以上）	法令の人員基準では、 R5生活介護は4.8人以上、 R5就労継続は2.3人以上必要。 ※常勤換算	生活介護：6人 就労継続：5人	常勤換算では、 生活介護：6.5人、 就労継続：3.9人
看護師	1人以上 （兼務可）		1人（事務局兼務）	
医師（嘱託医）	1人以上		1人（生活介護）	
目標工賃達成指導員	—		1人（就労継続）	
事務職員	必要数		5人（事業団全体の事務職員として配置）	

※ 職業指導員、運転士兼生活支援員含む

清水うなばら学園（知的障害者生活介護事業）

	仕様書		実績	
施設長	1人（兼務可）		1人	
サービス管理責任者	1人		1人	
生活支援員	法令の人員基準 （1人以上）	法令の人員基準では、 R5は常勤換算で13.0人以上必要	16人（※1）	常勤換算 15.0人
看護師	1人以上 （兼務可）		1人 （生活支援員兼務）	
医師（嘱託医）	1人以上		1人	
業務員	—		1人（※2）	
事務職員	必要数		5人（事業団全体の事務職員として配置）	

※1 看護師兼生活支援員、運転士兼生活支援員、業務員含む

※2 トイレの清掃員として配置

#### (4) 業務実施状況

業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。

ア 静岡市重度障害者生活訓練ホーム条例第3条、静岡市身体障害者福祉施設条例第3条及び静岡市知的障害者福祉施設条例第3条に規定する各種事業

- ・利用実績は(1)のとおり
- ・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。
- ・各施設の情報紙や連絡ノート、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。
- ・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。

イ 施設維持管理業務等

(ア) 建物・設備等の保守管理業務

- ・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。
- ・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。

(イ) 危機管理、防災対策

- ・防災マニュアルに則り、総合防災訓練、宿泊型防災訓練及び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。
- ・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。
- ・事故防止対策委員会において、ヒヤリハット事例の検証及び環境要因等の改善を行っている。

#### 【検証・分析等】

- ・各種事業、施設管理業務等が適切に実施されている。
- ・利用者の健康管理のため、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ている。また、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おり、評価できる。

#### 【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

## 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)

### 【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

#### ①清水なぎさホーム

意見等：利用者の保護者からの要望。コロナ感染により筋力が低下するなど体調が万全でないため、体調が回復するまでの間、支援を手厚くしてもらいたい。

対応：排泄介助中に当該利用者が手を滑らせ転倒し、床面に顔及び膝をぶつけてしまったことに対する要望。支援方法について保護者と協議し、移乗や立位時は職員2人体制で、排泄時は仰臥位で介助することとした。また、トイレの床面にマットを敷くこととした。

#### ②清水ひびきワーク

意見等：利用者本人からの要望。雨の日は個別送迎(自宅までの送迎)を行ってほしい。

対応：地区ごとの拠点送迎を行っていることに対する要望。要望者は雨具を脱ぐた

めに介助が必要であることから、自宅にヘルパーが来るのを待つまで雨具を脱げないため、自宅まで送迎してもらいたいとのこと。

車両台数や職員数から個別送迎は週1回の対応としているが、ヘルパーが来る時間に合わせて送迎時間を調整することは可能であることを説明し、理解を得た。

#### ③清水うしおワーク

意見等：利用者の保護者からの苦情。送迎者の添乗員を通じて施設へ連絡をしようとしたところ、添乗員が利用者の所属施設（うしおワーク）以外の職員だった場合は「わからない」と言われ対応してもらえないことがあった。

対応：所属施設以外の利用者からの連絡であっても、概要を聞き所属施設に伝えることを徹底すると説明し、理解を得た。また、事業団本部から全施設に対して文書にてその旨を連絡し、対応を徹底した。

#### ④清水うなばら学園

意見等：利用者の保護者からの要望。本人から「友達から頭を叩かれた」との訴えがあったため、状況確認及び支援体制の確認をしてもらいたい。

対応：事実関係を確認したところ、本人の活動場所、他の利用者との関係性、出席時の状況等から叩かれた事実は確認できなかった。ただ、不安定になった際に手を振り上げる行動をとっていた利用者がいることから、本人は不安な気持ちを訴えたものだと思われることを説明した。また、複数人での見守りや、利用者の状況に応じた環境設定を行うことを説明し、理解を得た。

#### 【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

### 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) 利用者満足度調査

利用者サービス向上のため、利用者に対しアンケート調査を実施した。

##### ①清水なぎさホーム

#### 【調査結果】

回答者総数：14件。11問の質問に対し「はい」と回答した割合：92.3%

##### ②清水ひびきワーク

#### 【調査結果】

回答者総数：12件。11問の質問に対し「はい」と回答した割合：77.6%

##### ③清水うしおワーク

#### 【調査結果】

回答者総数：42件。11問の質問に対し「はい」と回答した割合：81.1%

##### ④清水うなばら学園

#### 【調査結果】

回答者総数：29件。11問の質問に対し「はい」と回答した割合：79.1%

**【検証・分析等】**

職員の対応に関する項目の評価は高いが、建物、設備面に関する項目での評価が低かった。修繕や照明のLED化など是对応済みだが、②～④の施設は築30年以上経過していることから、施設全体の雰囲気が古く感じられるため評価に影響したと考えられる。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である

(2) 市民アンケート

**【確認結果】**

－：未実施

(3) その他の調査

**【確認結果】**

－：未実施

4 指定管理者の経理状況の評価

**【収支状況】**

清水うしおワーク及び清水うなばら学園の収支状況については適正に執行されているが、清水なぎさホーム及び清水ひびきワークにおいて収支差額がマイナスとなっている。

**【検証・分析等】**

指定管理者として利用者の確保、経費節減等に努めているものの、ほとんどの施設で利用者数が減少しており、利用者の確保に苦慮している状況である。そのため、一部施設では収入が確保できず収支差額がマイナスとなっている。利用者の減少については、条例上の対象者、施設の状況（設備等の不足、老朽化）などが利用者ニーズと乖離している可能性があるため、指定管理者の努力で対応が困難な要因が大きいことから、指定管理者と協議を行い、対応を検討していく必要がある。

**【確認結果】**

△：利用者を確認し、収入増を図る必要がある。

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

**【検証・分析等】**

協定書等に基づき適切な事業実施が行われており、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。また、職員研修においては多様な研修が実施された。

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。

経理状況については、指定管理者として収入確保や経費削減の取組は行っているものの、ほとんどの施設で利用者数が減少しており、利用者の確保に苦慮している状況

である。利用者の減少については、条例上の対象者、施設の状況（設備等の不足、老朽化）などが利用者ニーズと乖離している可能性があるため、指定管理者の努力で対応が困難な要因が大きいことから、対応について市と協議を進められたい。

**【評価結果】**

○：経理状況の評価は△だが、指定管理者として収入確保や経費削減の取組を行っているものの、収支差額のマイナスは指定管理者の努力で対応が困難な要因が大きいため、総括的な評価は○とする。