

年 度 評 価 シ ー ト

課名 障害福祉企画課

施設の名称 静岡市清水なぎさホーム 静岡市清水ひびきワーク 静岡市清水うしおワーク 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

(1) 目標達成

利用登録者数

①清水なぎさホーム 達成率72.2%（前年度比100.0%）

※実施事業：身体障害者及び知的障害者生活介護事業

②清水ひびきワーク 達成率68.4%（前年度比100.0%）

※実施事業：身体障害者生活介護事業

③清水うしおワーク 達成率83.3%（前年度比100.0%）

※実施事業：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）

④清水うなばら学園 達成率71.4%（前年度比100.0%）

※実施事業：知的障害者生活介護事業

	事業名	定員	目標 登録者	R 7 登録者	延人数	R 6 登録者	延人数
①	生活介護	20人	18人	13人	2,275人	13人	2,669人
②	生活介護	20人	19人	13人	2,059人	13人	2,188人
③	生活介護	30人	54人	25人	5,107人	25人	5,874人
	就労継続支援	20人		20人	4,794人	20人	4,897人
④	生活介護	60人	56人	40人	8,722人	40人	8,887人

(2) 施設利用状況

(1) のとおり

(3) 人員配置状況

仕様書に記載された人員の配置を適正に行った。※詳細は次ページ

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	法令上人員基準 R 7 は常勤換算2.6人以上	5 人
看護師	1 人以上	3 人※生活支援員兼務

医師（嘱託医）	1人以上	1人
事務職員	必要人数	4人 ※事業団全体の事務職員として配置

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 R 7 常勤換算2.1人以上	5人
看護師（兼務可）	1人以上	1人
医師（嘱託医）	1人以上	1人
事務職員	必要人数	4人 ※事業団全体の事務職員として配置
運転士	—	2人

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（兼務可）	1人	1人
サービス管理責任者（兼務可）	1人	1人
生活支援員	法令上の人員基準 R 7 常勤換算 生活介護4.4人以上 就労継続3.1人以上	生活介護 6人 就労継続 5人 (うち常勤4人)
看護師（兼務可）	1人以上	1人
医師（嘱託医）	1人以上	1人
事務職員	必要人数	4人 ※事業団全体の事務職員として配置
目標工賃達成時指導員	—	1人

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（兼務可）	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 R 7 常勤換算11.1人	12人※運転士・看護師兼務含む
看護師（兼務可）	1人以上	1人
医師（嘱託医）	1人以上	1人

事務職員	必要人数	4人 ※事業団全体の事務職員として配置
業務員	—	1人

※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、家庭訪問、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等を積極的に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。
- ・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、利用者の健康管理を行っている。
- ・自宅やグループホーム等多様な利用者の生活拠点への対応、利用者の障がいの程度に合わせた柔軟な送迎対応を行っている点は高く評価できる。

【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)

①清水なぎさホーム

意見等：送迎車の乗降の際、スロープを上る時途中で下がってくることがある。また、降りる時、勢いよく降りてくるため、怖いと思うことがある。

対応：本人から直接話を聴き、怖い思いをさせてしまったことを謝罪した。また今後の対策として、スロープの乗降の際の車いすの操作方法を職員間で周知徹底することを本人に説明し、承諾された。

②清水ひびきワーク

意見等：利用者Aから「利用者Bが上履きを持参せず土足のまま食堂や作業場を利用している。衛生面が心配になるため、上履きを持参してくるよう促してほしい」と相談があった。

対 応：利用者Bの保護者と相談し、上履きを直接職員が預かり管理することとした。この旨を利用者Aへ報告した。

③清水うしおワーク

意見等：地域住民から「法人車両の運転手が、公道を走行中、赤信号で停止している際にスマートフォンを操作する様子を目撃した」と電話で苦情を受けた。

対 応：全職員に対し、車両運転中は、原則操作禁止であること、また各施設からの緊急連絡があった際は、車両を安全な場所に停車したうえで連絡を取る旨注意喚起を行った。

④清水うなばら学園

意見等：8月下旬に「流しそうめん」を行事として開催予定と通知されているが、同車両で送迎が行なわれる別事業所内では新型コロナ感染者が出ている中、実施するのかと意見があった。

対 応：新型コロナは現在5類に分類されていることから、罹患者が出た場合にも基本的には実施する予定であることを伝えた。また開催についても個別に体験、消毒の徹底、食器等は使い捨てを利用する等、感染症対策を講じて取り組むことを伝え、ご理解いただいた。

【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：13件。10問の質問に対し「はい」と回答した割合：91.4%

②清水ひびきワーク

【調査結果】

回答者総数：11件。10問の質問に対し「はい」と回答した割合：78.3%

③清水うしおワーク

【調査結果】

回答者総数：41件。10問の質問に対し「はい」と回答した割合：81.3%

④清水うなばら学園

【調査結果】

回答者総数：30件。10問の質問に対し「はい」と回答した割合：88.3%

【検証・分析等】

設置から30年以上経過した建物が多いため、施設の老朽化に関し意見を持っている利用者が多く、評価に影響している。また今後の提供サービスや、一部職員の対応について具体的な意見をいただいていることから真摯に受け止め、出来る限り運営への反映を心掛けてほしい。

【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低迷しており、利用者の確保に苦慮している。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、他民間施設と比較した場合のサービス内容の違いや施設の老朽化が影響していると考えられる。また開設当初と比較し、民間事業所の増加等に伴い、利用対象者のサービス需要が変化しつつある。引き続き市として施設の在り方について検討していく必要がある。

【確認結果】

△：利用者確保し、収入増を図る必要がある。

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

【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、利用者数が減少しており、継続して利用者の確保に苦慮している。利用者の減少については、民間事業所と比較した場合の提供サービスの違いも減少の理由の1つと考えられる。提供サービスの変更は条例改正が必要となることから、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、引き続き施設の在り方等について市と検討していきたい。

【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は行っているものの、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。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。