

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市心身障害者ケアセンター		
課名	障害福祉企画課		
指定管理者名	社会福祉法人恩賜財団済生会支部静岡県済生会		
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和6年6月14日（金）		
評価委員 ※（ ）内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 寺田 和弘（障害福祉企画課長） ②委員 三浦 一敏（障害者支援推進課長） ③ 〃 望月 巖（地域リハビリテーション推進センター所長） ④ 〃 牧野 善裕（特定非営利活動法人静岡市障害者協会会長） ⑤ 〃 山本 忠広（特定非営利活動法人清水障害者サポートセンターそら理事長）		
評価点 (各委員平均点)	82.4点	評価	A・ B ・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>毎年度事業計画に沿った健全な運営が行われており、運営母体である済生会の強みを生かした事業が実施されている。</p> <p>また、人材育成のための研修等を積極的に実施している点についても、評価できる。</p> <p>1日平均利用者数は増加しており、利用者満足度が高いことから、利用者のニーズに即した効果的な施設運営ができていると評価できるが、利用者数については、定員数を踏まえると更に増加を見込める余地はあるため、満足度が落ちている項目の原因を分析するなど、利用者数増加への取り組みを指定管理者と協議しながら進めていきたい。</p> <p>その他、災害対応、外部ネットワークの強化など評価委員会から求められた内容についても、指定管理者と協議を行い検討していきたい。</p> <p>特に、入浴サービスについては、利用者ニーズを適切に把握、分析し上で、方向性を決定していく。</p>		

総合評価結果総括表

施設の名称 [静岡市心身障害者ケアセンター] 課名 [障害福祉企画課]
 指定管理者名 [社会福祉法人恩賜財団済生会支部静岡県済生会]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
1 履行状況の確認	【配点50点】					
(1) 事業の円滑な実施						
(ア) 事業計画書等に示された事業が予定どおり、円滑に実施された。	5	4	4	4	4	4.2
(イ) 利用者及び保護者との生活相談（医療、就労、教育等）が円滑に実施された。	4	4	4	4	4	4.0
(ウ) 利用者への介護支援（ケース会議、利用者会議等の開催等）が円滑に実施がされた。	5	5	4	4	4	4.4
(2) 適正な人員配置						
(ア) 専門的な資格を有した人員について、適切な人事配置が行われた	5	4	4	4	4	4.2
(イ) 施設運営上必要となる職員の教育・研修が計画的に実施された	5	5	5	5	4	4.8
(3) 施設の適切な保守・管理・点検・清掃等						
(ア) 専門技能を有した第三者への業務委託等を実施し、施設・設備の保守・管理・点検・清掃等が適切に実施された	5	4	4	4	4	4.2
(イ) 緊急時・事故発生時において迅速な対応と市への連絡・報告がなされた	4	5	5	4	4	4.4
(ウ) 危機管理マニュアル等を整備し、適切な防災・救急訓練等が定期的に行われた	4	5	3	4	4	4.0
会計・庶務事務等						
(ア) 健康診断の実施等、利用者の健康把握に配慮し、また個人情報の保護に努めた	5	4	4	4	4	4.2
(イ) 適切な経理がされており、健全な運営がなされた	4	4	4	4	4	4.0
小 計	46	44	41	41	40	42.4

2 指定管理者の創意工夫						【配点15点】
(ア) 指定管理者のもつ専門性・技術・ネットワーク等を活かした事業が実施された	4	4	5	4	3	4.0
(イ) 質の向上に向けた取組が積極的に行われた	5	3	4	4	4	4.0
(ウ) ボランティア等の受入れに対する姿勢や体制を確立した	5	4	5	4	3	4.2
小 計	14	11	14	12	10	12.2
3 市民（利用者）のサービスの向上						【配点15点】
(ア) 利用者の満足度調査において高い評価を受けた	5	4	4	4	4	4.2
(イ) 利用者満足の向上のため、専門的知識、技能習得等職員の資質向上がなされた	5	4	4	4	4	4.2
(ウ) 利用者及び保護者からの意見を積極的に収集する体制を構築し、寄せられた意見等の対応が適切になされた	4	4	4	3	3	3.6
小 計	14	12	12	11	11	12.0
4 施設固有の評価項目						【配点20点】
(ア) 地域と利用者、また利用者同士の交流を図る等、開かれた施設運営が行われた	5	4	5	4	4	4.4
(イ) 利用者にとってサービスの向上(給食の調理方法の工夫、入浴・送迎サービスの増等)を図る取組を積極的に行った	3	4	3	4	4	3.6
(ウ) 施設利用者との良好な関係の保持のための取組を積極的に行った	4	4	4	4	4	4.0
(エ) 定員に対する利用者の現状を把握し、利用率の向上がなされた	5	3	4	4	3	3.8
小 計	17	15	16	16	15	15.8
合 計	91	82	83	80	76	82.4

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

- ・機械浴槽故障による今後の入浴サービスの終了については、利用者ニーズの把握、代替案の検討状況、市との協議状況が不明確である。
- ・事故対応における静岡市に報告した5件の内容について、個別の明細を見ても課題と対応などの説明がなく、再発防止などの対応の様子がよくわからない。
- ・災害時の対応について、現状、当該施設は避難所等の役割は無いため、策定している危機管理マニュアルには、災害時近隣の避難所等に避難する内容の記載となっているが、施設としては福祉避難所等に指定される可能性があることの認識を持ち、その場合の対応も検討する必要があると思う。
- ・個別支援計画について、全員に作成されていることの確認や、期限付きの訓練サービスであることを踏まえて、生活の次のステップを計画相談と上手く調整の状況を確認することが重要であると考えため、評価項目に追加することも必要だと思う。
- ・「みんなの声」の設置や「ケアセンターサロン」の開催は評価できるが、「みんなの声」の開示がないこと、利用者以外の声を聴く仕組みがないこと残念。当該施設は市内唯一の自立訓練（機能訓練）施設であることから、利用者からの声は迎合的になる傾向があることを理解されたい。「みんなの声」は内部の意見と区別ができないようにして外部からの意見も取り入れられるようにする、匿名でも外部からでも意見が出せるようにホームページのお問合せフォームをもっとPRするなど、声を集める努力をするべきだと思う。
- ・良好な関係の保持のために、「サロン」を行っている点やその際にでた意見がHPで開示されている点は、評価できる。出ている意見が迎合的な点が多く、さらに要望があっても改善する努力があまり見られないのが残念。

【B評価委員】

- ・職員研修が充分に行われている。特に外部研修は充実していると感じた。
- ・災害に対するマニュアルも整備されており、防災に関する訓練も年5回以上行われていて意識が高い。
- ・ネットワークの部分では、同法人内で行われていることが多い。外部の法人や団体等と関わり、ネットワークの中心的な役割も目指してほしい。
- ・利用者のアンケート調査において、概ね80%程度の満足度を得ており評価できる。
- ・機械浴槽故障による個浴やシャワー浴への変更、車両が足りないという理由でのピストン送迎では、サービスの向上が充分とはいえない。
- ・年度毎に利用者が少しずつは増えているものの、まだ努力の余地はある。

【C評価委員】

- ・研修内容（項目）が充実している
- ・事故対応について、受託法人内とも連携し再発防止体制が整っている
- ・医療機関、相談支援事業所とのネットワークを活かしている
- ・言語障がいに対するリハビリについてニーズを踏まえ、工夫して対応している。
- ・受託法人・同施設内のネットワークを活かして開かれた運営に向けた工夫が窺える。
- ・入浴サービスについては、消極的にならざるを得ない状況か。

【D評価委員】

- ・令和5年度満足度調査において、質問項目「心配事、相談事がある時に遠慮なく話をすることができますか？」及び「思ったこと、不満がある時に気軽に言えることができますか？」の満足度が落ちているため、その原因を探り、改善に取り組んでいただきたい。
- ・意見箱に投函された意見が4年間で15件というのは、やや少ないのではないかと。件数が多ければよいというわけではないが、より積極的な意見の聴取、ニーズの把握が望ましいと考える。
- ・生活訓練の1日平均利用者数を大きく増加させたことは評価できる。機械浴槽の故障（入浴サービス）に伴う影響を最小限に抑え、機能訓練についても更なる利用者数の増加に努めていただきたい。

【E評価委員】

- ・専門的な知見を活かした効果的なプログラムを提案できる体制がある。
- ・危機管理マニュアル等をしっかりと整している。
- ・新たに柔道整復師やマッサージ師の活用を取り入れるなどの対応を行っている。
- ・満足度が総じて高く、評価できる。
- ・一方、アンケートは年1回だけで、内容が単一なところは残念。利用者が感じている重要度を確認しているが、満足度との関係性の検討や具体のニーズまで確認し、利用者の理解を得る活動を行うことや、必要であればサービスに繋げることまで検討を進めていくような体制が構築できていないように見えた。
- ・災害時に向けた検討がなされており、法人内での共助・業務継続が可能となっている。
- ・地域との防災訓練・地域交流・地域貢献（清掃）ができています。
- ・施設のリハビリに特化した専門性を活かしたい気持ちを感じた。
- ・希望者だけでなく、広く利用を促進する積極的なPRを求めたい
- ・入浴サービスの終了を検討しているようであるが、利用者ニーズを十分に確認しているようには見えなかった。

評価委員会としての意見

- ・職員研修が充実しており、適切に人材育成が行われていると評価する。
- ・災害時に福祉避難所になる可能性を認識し、その場合の対応についても検討されたい。
- ・個別支援計画の作成状況や内容に関する評価項目を追加することを検討されたい。
- ・指定管理者の法人内でのネットワークを活かした事業が実施されていると評価できるが、外部団体とのネットワークの強化についても進められたい。
- ・1日平均利用者数を増加させ、利用者満足度が高いことから、利用者のニーズに即した効果的な施設運営ができていると評価できるが、利用者数については、定員数を踏まえると更に増加を見込める余地はあるため、満足度が落ちている項目の原因を分析するなど、利用者数増加への取り組みを求めたい。
- ・利用者からの意見聴取は行われているが、より積極的に利用者からの意見を集めるとともに、利用者以外からの意見を集めるように努められたい。
- ・入浴サービスは利用者ニーズを適切に把握、分析した上で、今後の方向性を所管課と協議されたい。