

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 障害福祉企画課

施設の名称 静岡市中心身障害者ケアセンター	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	
<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 健康診断等		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 血圧測定を日課としている。また定期的に体力測定を実施し、利用者の健康管理に努めている。</li> <li>・ 法人が運営する静岡済生会総合病院との連携により、緊急時も適切な対応を可能にし、安心できるサービス体制が構築されている。</li> </ul>		
② 危機管理、防災対策		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 危機管理に関する各種マニュアル、防災計画が整備され、それらに則り年3回の訓練が行われている。</li> <li>・ 城東保健福祉エリアの合同訓練にも積極的に参加し、利用者の安全確保に努めた。</li> </ul>		
③ 建物・設備等の保守管理業務		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 建物や設備の保守管理は第三者委託により実施し、各業務とも適切に行われているが、産業廃棄物の処理及びグリストラップ清掃に一部不適切な取扱いがあったため、改善の必要がある。</li> </ul>		
(2) 施設利用者数		
① 自立訓練事業（機能訓練）：定員 20 名		
	登録者数	1 日平均利用者数
平成29年度	16人	4.7人
平成30年度	17人	5.2人
② 自立訓練事業（生活訓練）：定員 10 名		
	登録者数	1 日平均利用者数
平成29年度	28人	8.0人
平成30年度	23人	7.7人
③ 日中一時支援事業：自立訓練事業の定員の空き利用		
	登録者数	1 日平均利用者数
平成29年度	60人	11.6人
平成30年度	57人	10.3人
相談支援事業所と連携し新規利用者を獲得したことや、自立訓練終了時期の確認と次の利用受付開始など、空席期間の短縮に努め、利用者の確保や利用率の向上に		

努めた。

### (3) 事業実施状況

#### ① 施設運営関係

- ・ 施設内外の研修を実施し、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。
- ・ ボランティアや実習生の受け入れにより、障害に対する理解促進や福祉意識の醸成に向けた取り組みが行われた。

#### ② 利用者支援関係

- ・ 機能訓練は、利用者のニーズを把握し体調等に考慮し一人一人に寄り添った支援が行われた。
- ・ 生活訓練は、売店販売訓練、掃除、食事づくりなど実生活に結び付く体験の場を多く提供し利用者の社会適応能力の向上に努めた。
- ・ ニーズに沿った入浴サービスの提供を行った。
- ・ 一人ひとりの健康状態や食の嗜好にあった給食サービスを実施した。
- ・ 送迎ルートの再編など利用者に沿った送迎サービスが行われた。

## 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）

利用者からの意見・要望については随時受付けている。また、意見箱を設置し、意見を受け付けている。苦情については法人の苦情取扱要綱に基づいて対応しており、重要な案件については法人が設置している第三者委員会へ報告し、協議することとしている。

平成 30 年度は、送迎で降車後、道を横断した際に側溝の溝にはまり車椅子から前方に転倒し右下腿を地面に打ち付けるという事故があり、市内病院へ連れていき、受診した。利用者からの意見要望については、職員会議で周知を徹底し、統一した支援を行っている。

## 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、障がいのある人が通所してリハビリや日常生活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

利用者を対象とした満足度アンケートの内、満足度が高いと肯定的な回答をした割合は 80%を超え、利用者に対しての質の高いサービスが提供され、職員を利用者の良好な関係を築くことができたと評価できる。

一方で職員の処遇については他項目と比較し低いため、利用者に関心したサービス提供がなされるよう改善を図っていただきたい。

## 4 指定管理者の経理状況の評価

おおむね予算通りに執行されており、健全な財政運営がなされている。

## 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	有

「前年度モニタリング調査における改善協議事項」は、「サービスの提供にあたっては、障害者総合支援法に基づく基準を順守すること。」であったが、現在は、改善されている。

協定の内容は概ね計画のどおり実施されており、良好な結果であった。

施設の保守・点検等が実施され、適切な維持管理が行われている。

財務運営については、おおむね予算どおり執行され健全な状況である。

防災訓練に加え、防犯訓練等の防犯対策にも努めること。

利用者のニーズや体調等に沿った支援が行われていることを評価する。今後もアンケート結果の意見を反映するなど、利用者に寄り添ったサービス提供が行われるよう検討いただきたい。

関係機関と連絡を密にし、新規利用者の増加や利用率の向上に努めていることを評価するが、より一層利用率が向上し、安定的に定員が確保できるよう、今後も努めていただきたい。