

年度評価シート（令和元年度）

課名 障害福祉企画課

施設の名称 静岡市桜の園生活訓練ホーム 静岡市桜の園城北館	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		
1 履行状況			
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危機管理、防災対策			
・ 防災マニュアルに則り、年間を通じて地域等と連携し、計画的に訓練等を実施し利用者の安全確保に努めた。			
・ 防災訓練は様々な事態を想定した内容の訓練が行われており、適切な活動となっている。あわせて防犯対策についても取組みいただきたい。			
②建物・設備等の保守管理業務			
・ 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。			
・ 各種定期点検を実施し、不具合等が確認された場合、速やかに修繕等の措置が取られた。			
(2) 施設利用者数			
施設種別	定員	1日平均利用者数	年間のべ所在者数
生活介護	20人	12.1 (12.2) 人	2,916 (2,947) 人
(3) 事業実施状況			
①施設運営関係			
・ 利用者の施設利用等に係る各種手続が適正に行われた。			
・ 利用者の障がいの状態やニーズに合わせたきめ細やかな支援が行われている。			
・ 職員を各種研修会に派遣し、職員の資質向上に取り組んだ。			
②利用者支援関係			
・ 外出の機会を増やし、徒歩で行くことができる近隣のみならず、目的地を設定し、数人での外出の機会を増やした。また、地区社会福祉協議会とともに、七夕の集い、餅つき大会を実施した。			
・ 職員、利用者家族間のコミュニケーションを密にとることに努め、利用者満足度が向上した。			

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、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。

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行う施設であるため、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。

職員の対応や施設環境においては、ほぼ90パーセント以上の高い満足度を得ているが、食事内容については、満足度が低いため、利用者のニーズ等を調査するなど、改善に向け検討いただきたい。

4 指定管理者の経理状況の評価

平均利用者が0.1人減となり1日平均利用者数目標の14名には届かなかったこと、職員の欠員のため体制加算の取得が出来ず、障害福祉サービス収入が減少したこと、感染症対策のための消耗品、医薬品、衛生用品を購入する必要が生じ、支出の抑制ができなかったことなどから、令和元年度は、△1,411,789円の赤字収支となった。今後は、1日平均利用者数の目標達成、職員の安定的な確保などに努め、利用者が安心・安定してサービスの提供が受けられるよう、健全な財政運絵を目指した見直しを行っていただきたい。

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	有
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

事業は概ね計画のとおり実施されており、良好な結果であった。

昨年度のモニタリング調査においては、以下の事項について、改善を求めたが、いずれも実施されていないため、取組を始めていただきたい。

①業務の実施に当たっては、利用率の向上に向け、継続して安心・安定したサービス提供ができるよう人材の確保を図ること。

②実習生の受け入れ等、福祉人材の育成を積極的に行うこと。

③訓練の実施等防犯対策を行うこと。

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。

財政運営について、赤字であるため、今年度の運営状況を検証し、利用者の確保を図る等の対策をとっていただきたい。

また、利用者アンケート結果の食事内容については、利用者の意見を参考に今後の食事提供について検討を重ねていただきたい。

入浴サービスについては、利用者のニーズはあるものの、職員の欠員等がみられることも踏まえ、利用者に必要なサービス提供が可能となるか等の運営体制等についても検討していく必要がある。