

## 年 度 評 価 シ ー ト ( 令 和 2 年 度 )

課名 障害福祉企画課

施設の名称 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		
<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健康管理			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・体重及び血圧測定、検温等の実施により、利用者の健康管理が適正に行われている。</li> </ul>			
①危機管理、防災対策			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。併せて防犯対策についても取り組みいただきたい。</li> </ul>			
②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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
(2) 施設利用者数			
施設種別	定員	1日平均利用者数 ※( )は前年度実績	年間のべ所在者数 ※( )は前年度実績
生活介護	20人	12.4 (12.1)人	2,970 (2,916)人
目標(14人)は未達成となっているが、新型コロナウイルス感染症の影響以外にも要因は考えられるため、利用者数の増加に向け、市と指定管理者で協議をしていく必要がある。			
(3) 事業実施状況			
①施設運営関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の施設利用等に係る各種手続きが適正に行われた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			
②利用者支援関係			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人混みを避け、少人数で外出するなど感染症予防に努め、利用者の身体能力・生命能力の維持・向上のための援助及び創作的活動の機会の提供を行っている。</li> </ul>			

・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、高い満足度を維持している。

## 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）

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。

満足度は高く、特に職員の対応に関する項目において対応が良いと回答している割合は平均98%となっている。

食事について「美味しい」と回答している割合は、昨年度の31%から49%に増えているため、引き続き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

平成28年度より利用料金制を導入しており、平成30年度から赤字が続いていたものの、令和2年度は576万円の黒字となった。職員の確保により体制加算を得ることができたことなどが要因と考えられる。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にするとともに安定した経営を目指すことが求められる。

## 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

施設全体の運営は、適切な人員配置及び業務委託のもと、概ね事業計画通り実施されており、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。

昨年度のモニタリング調査においては、「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」との指摘を受けている。令和2年度は職員が確保できたことにより経営状況は改善されたため、安定した経営及び利用率の向上に向け、職員の安定的な確保に努められたい。

新型コロナウイルス感染症対策は適切に行われている。コロナ対策により外部との交流が制限される中、利用者が満足して利用できるよう工夫した事業が行われている。

利用者満足度は全体的に良好である。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、利用者には十分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。

今後も利用者の意見等を随時取り入れるとともに、市と協議を行いながら、良好な施設運営を維持していくよう努めていくこと。