

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	
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、それらに則り城東保健福祉エリア消防訓練を含む年 17 回の訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。</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。</li> <li>・ 定期清掃を年 3 回実施し、日常清掃及び消毒は利用後毎回行っている。</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
平成元年度	19人	6.5人
令和 2 年度	14人	5.8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
平成元年度	22人	6.8人
令和 2 年度	18人	5.6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
平成元年度	47人	9.1人
令和 2 年度	43人	7.1人

新型コロナウイルス感染症の影響により登録者数が減少したが、利用者に対しては感染症対策を適切に実施し、利用者が安全に施設を利用できるよう努めている。

### (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ている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策としてオンラインの研修も活用している。

#### ②利用者支援関係

- ・機能訓練は、新型コロナウイルス感染症の影響によりサービスの提供ができなくなった場合、利用者の自宅に訪問し、個別に訓練が行える事業継続体制を整えた。
- ・生活訓練は、訓練を提供する担当職員を正規職員だけではなく、有期契約職員を加えることで、様々な支援を取り入れ利用者の訓練成果を向上するよう努めている。
- ・ニーズに沿った入浴サービスの提供を行っている。
- ・利用者の障がいの程度に合わせた調理方法とし、希望者には食前食後の服薬と歯磨きの支援を行うなど一人ひとりの健康状態を考慮した給食サービスを実施した。
- ・送迎ルートを変更する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け付けている。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。

## 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、全体的な満足度は89%（前年度83%）であり、その他全ての項目についても昨年度に比べて満足度は向上していることから、利用者に対しての質の高いサービスが提供されていると評価できる。
- ・調査結果及び意見・要望については、職員会議で周知徹底を図り、統一した支援を行っている。

## 4 指定管理者の経理状況の評価

令和2年度の収支は大幅な赤字となった。新型コロナウイルス感染症の影響による収入の減少、指定管理料の減額の影響は大きいものの、個別支援計画未策定による報酬の返還もあったため経理状況の改善を求める。

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

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。新型コロナウイルス感染症の影響を受け利用者数が減少したが、感染症対策を適切に実施し利用者の安全に努めている。

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おり、防災訓練も実施されている。今後は防犯訓練等の防犯対策にも努められたい。

経理状況については赤字となっている。新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、個別支援計画未策定による報酬の返還もあったため経理状況の改善を求める。

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。