

## 年 度 評 価 シ ー ト ( 令 和 4 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												
<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、それらに則り城東保健福祉エリア消防訓練を含む年 5 回の訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。</li> <li>・ 防犯訓練を実施し、職員の防犯意識を高めている。</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>・ 施設、物品の不具合箇所について、適切に修繕が実施されている。</li> </ul>													
(2) 施設利用者数													
①自立訓練事業（機能訓練）：定員 20 名													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;"></th> <th style="width: 25%;">登録者数</th> <th style="width: 25%;">延利用者数</th> <th style="width: 25%;">1 日平均利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和 3 年度</td> <td style="text-align: center;">23 人</td> <td style="text-align: center;">1, 897 人</td> <td style="text-align: center;">7. 9 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 4 年度</td> <td style="text-align: center;">31 人</td> <td style="text-align: center;">2, 664 人</td> <td style="text-align: center;">11. 1 人</td> </tr> </tbody> </table>		登録者数	延利用者数	1 日平均利用者数	令和 3 年度	23 人	1, 897 人	7. 9 人	令和 4 年度	31 人	2, 664 人	11. 1 人
	登録者数	延利用者数	1 日平均利用者数										
令和 3 年度	23 人	1, 897 人	7. 9 人										
令和 4 年度	31 人	2, 664 人	11. 1 人										
②自立訓練事業（生活訓練）：定員 10 名													
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;"></th> <th style="width: 25%;">登録者数</th> <th style="width: 25%;">延利用者数</th> <th style="width: 25%;">1 日平均利用者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和 3 年度</td> <td style="text-align: center;">27 人</td> <td style="text-align: center;">1, 801 人</td> <td style="text-align: center;">7. 5 人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 4 年度</td> <td style="text-align: center;">27 人</td> <td style="text-align: center;">2, 346 人</td> <td style="text-align: center;">9. 8 人</td> </tr> </tbody> </table>		登録者数	延利用者数	1 日平均利用者数	令和 3 年度	27 人	1, 801 人	7. 5 人	令和 4 年度	27 人	2, 346 人	9. 8 人
	登録者数	延利用者数	1 日平均利用者数										
令和 3 年度	27 人	1, 801 人	7. 5 人										
令和 4 年度	27 人	2, 346 人	9. 8 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	延利用者数	1日平均利用者数
令和3年度	16人	1,430人	3.0人
令和4年度	9人	636人	2.7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きが適正に行われた。
- ・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。
- ・危機管理、防災、虐待防止など各種マニュアルを策定し、災害時や事故発生時等に備えている。

②利用者支援関係

- ・機能訓練は、看護師を中心とした自主トレーニングにおいても生活支援員が積極的に関わり質の高いサービス提供に努めている。コロナ禍において通所利用が難しい利用者に対し、自宅に訪問し、個別に訓練が行える事業継続体制を整えている。
- ・生活訓練は、利用者のニーズに合わせ必要に応じて利用回数を増やすなどの対応を行っている。また、機能訓練同様、コロナ禍において通所利用が難しい利用者に対し、自宅に訪問し、個別に訓練が行える事業継続体制を整えている。
- ・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。新型コロナウイルス対策も適切に行われている。
- ・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付けている。また、意見箱を設置するとともに、苦情解決責任者及び担当者を定め、対応するための体制を整えている。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満足度は83.4%であり、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。
- ・調査結果について、職員会議で周知徹底及び結果の検証を行い、サービスの改善

を図っている。

#### 4 指定管理者の経理状況の評価

新規利用者の確保を積極的に行い、機能訓練、生活訓練ともに利用者数は増加したことに伴い、収入額は令和3年度から増加した。しかし、支出について人件費、修繕料等の増加したことにより、令和4年度の収支は赤字となっている。人件費の増加は時間外が例年よりも増加したことが要因であるとの分析であるため、時間外削減の取組みを進められたい。施設の修繕については、市とも協議をしながら計画的に取り組みられたい。

#### 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	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。市内の相談事業所や居宅介護支援事業所等との連携、送迎ニーズへの対応等、新規利用者の獲得を積極的に行っており、利用者数も増加している。

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、防災訓練に加え防犯訓練も実施されている。

利用者の増加により収入は増加しているものの、支出も増加したことから収支は赤字となっているため、支出減少への取組みを進められたい。

全体的な業務の実施状況は概ね良好であると判断できる。初めて受審した福祉サービス第三者評価においてもの良好な結果であったことから、引き続き、適切な業務改善を行い施設運営に努められたい。