

平成25年度 指定管理者モニタリングレポート  
(指定管理者の管理運営業務評価結果)

施設名	八尾市立障害者総合福祉センター及び八尾市立デイサービスセンター
所在地	八尾市南本町八丁目4番5号
所管課	健康福祉部障がい福祉課

指定管理者	名称	社会福祉法人虹のかけはし
	代表者	理事長 辻田 純三
	住所	八尾市南本町八丁目2番19号
指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日(5年間)	

1. 業務の履行状況の確認・評価

○適正な施設管理・運営が行われたかどうか	評価結果
<p><b>【運営業務】</b> 基本協定書、年度協定書及び業務処理要領に基づき、施設の管理運営業務が良好に履行されている。</p> <p><b>【維持管理業務】</b> 基本協定書、年度協定書及び業務処理要領に基づき、施設の管理運営業務が良好に履行されている。</p> <p><b>【事業（提案事業・自主事業）】</b> 障がい者専門施設としての役割を果たすべく、障がい者雇用に関して事業計画書にも明記し、委託業者に障がい者雇用依頼等を行うとともに、自主雇用として5名程度の障がい者を介護や周辺業務に従事させ、積極的に障がい者就労雇用が継続できるよう取組みを行っている。 また積極的に就労希望者の実習を受け入れるなど、障がい者雇用推進に向けて貢献している。</p>	A

2. サービスの質の評価

○利用者サービスの水準確保や向上が図られたかどうか	評価結果
<p><b>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</b></p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査対象 施設の利用者又はその家族</li> <li>・調査時期 平成25年10月15日～11月15日</li> <li>・調査方法 利用者又はその家族に配付し、郵送で回収する。</li> <li>・回答状況 アンケート用紙200枚を配付し、106枚を回収（回収率：53.0%）</li> </ul> <p>②アンケート結果の概要（利用者の満足度等）</p> <p>障害者総合福祉センター及びデイサービスセンターにおけるサービスの内容や職員の対</p>	A

<p>応については、67%の利用者が満足している。また、88%の利用者が障害者総合福祉センター及びデイサービスセンターを引き続き利用したいと希望している。</p> <p>サービスの利用に関しては、福祉サービスの改正等を考慮し、たえず市との協議は継続している。</p> <p><b>【運營業務】</b></p> <p>事件・事故・苦情等については、適切な利用者対応とともに、発生後速やかに市に対して報告が行なう体制をとっており、適切に処理されている。</p> <p>また、対応処理が遅滞無く行なえるよう、職員への周知と啓発に努めている。</p> <p><b>【維持管理業務】</b></p> <p>建築物・設備等の保守管理をはじめ、施設内の清掃や外構・植栽の管理などが適切に実施されており、良好な環境が維持されている。</p> <p><b>【事業（提案事業・自主事業）】</b></p> <p>資源の有効活用については、光熱水費の節約に努めるなど、利用者サービスの低下にならない範囲で最大限の努力をしており、経費で成果も現れており、積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、定期的な防災訓練を実施するとともに、福祉避難所として指定された施設の役割を十分に認識し、法人が自主的に行っている防災物品の備蓄を引き続き行うとともに、必要な対策・準備を市と協議しながら進めている。</p> <p>送迎・巡回バスについては、継続して利用者ニーズに対応できるよう取り組み・運用方法について検討を行っており、利用率等や運用航路等を考慮し、効果的・効率的な運行ができるよう、利用者にとって利用しやすい運用を図っている。</p> <p>さらに、有資格者による相談事業を実施しており、成年後見制度に関する説明会や相談会等を実施し、制度の市民啓発に努めており、今後の事業展開も含め相談事業の拡大を考えている。</p>	
---	--

### 3. サービス提供の継続性・安定性の評価

○適正な収支実績等のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているかどうか	評価結果
協定書等の基準を遵守し適正な運営を行ない、安定的にサービス提供が実施されている。	A

■「評価結果」の評価基準

- S（優良） 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。
- A（良好） 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。
- B（課題含） 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- C（要改善） 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である。

#### 4. 総合評価

○モニタリング内容の総括（評価の理由）	総合評価
<p>指定管理者として選定後、今年度においても適正な施設管理・運営を行い、提案事業及び自主事業を遂行し、デイサービス事業等、利用者の増加が図られた。</p> <p>特にイベント実施に関しては、利用者の意見・要望を反映できるようアンケートの実施などに取り組み、また、センター運営協議会を定期的に行い実施報告を行うとともに、委員からの意見を求めるなど、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>また、八尾市自立支援協議会「障がい児支援部会」に参加し、部会運営に協力するとともに重要な役割を担い、障がい児の療育・サービス提供について市と協力し、本市の障がい福祉施策の推進に大きく貢献した。</p>	A

#### ■「総合評価」の評価基準

- S（優良） 上記1～3の評価結果が全てA以上であり、かつSが2つ以上である。
- A（良好） 上記1～3の評価結果が全てA以上である。
- B（課題含） 上記1～3の評価結果にBが含まれている。
- C（要改善） 上記1～3の評価結果にCが含まれている。