

平成 27 年度

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

指定管理者モニタリングレポート

自：平成 27 年 4 月 1 日

至：平成 28 年 3 月 31 日

地域福祉部 障害福祉課

平成 27 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	地域福祉部障害福祉課

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 26 年 4 月 1 日 ～ 平成 31 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
【運営業務】 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。 【維持管理業務】 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。 【事業（提案事業・自主事業）】 昨年度に引き続き、本年度も障がい者の社会参加、余暇支援、生涯学習のために貸館事業等を実施しており、広報誌やインターネット、市政だより等で PR 活動を行い、利用者の増加に努めた。 また、障がい者団体、ボランティア団体や支援者等で構成する運営協議会を開催して、事業内容及び各講座に関するニーズや意見を幅広く聞き取り、年間行事や各種講座に反映させて利用者の満足度向上に努めた。	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
【利用者アンケート（利用者の満足度等）】 ①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況） ・ 調査対象 施設の利用者又はその家族 ・ 調査時期 平成 27 年 12 月 4 日～平成 28 年 1 月 8 日 ・ 調査方法 利用者又はその家族に配布し、郵送及び回収箱により回収する。 ・ 回答状況 アンケート用紙 500 枚を配布し、217 枚を回収（回収率 43.4%）。	

②アンケート結果の概要（利用者の満足度等） 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については66%の利用者が満足しており、職員の対応については68%の利用者が満足している。 また、87%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。 サービスの内容について満足している利用者の割合、引き続き利用したい利用者の割合に関して、昨年度より割合が向上しており、今後もさらなる利用者の満足度向上のため、施設独自のアンケート実施や運営協議会の開催等を通じて利用者のニーズ把握に努める。 【運営業務】 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を行う体制をとっており、適切に処理されている。 また、対応処理を遅滞なく行うとともに、苦情の対応リストやひやり・はっと事例について内部での情報共有を徹底し、職員への周知と啓発に努めている。さらに、利用者の満足度向上をめざして接遇研修を実施している。 【維持管理業務】 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。 【事業（提案事業・自主事業）】 送迎面において、利用者のニーズに対応できるよう、送迎バスの運行を予約制に変更した。この変更によりバスの利用者が前年度よりも増加し、利便性が向上したことで講座や貸館の利用者増加につながった。 また、地域のまちづくり協議会主催の防災訓練に参加し、地域の方々に車いす体験をして頂くなど、交流を深めた。	A
---	---

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
協定書等を遵守し適正な運営を行い、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
送迎バス運行の変更に伴い、利便性が向上し短期入所事業や放課後等デイサービス事業、講座事業、貸館事業等において利用者が増加した。 また、独自にアンケートを実施して利用者の満足度向上に取り組むとともに、職員の資質向上のため接遇研修等を実施した。さらに、障がい者スポーツのつどいや近隣小学校での障がい者理解教育の実施、地域防災訓練の参加等を通じて地域との連携に努めた。 なお、サービス提供体制に一部課題を認めたが、直ちに改善が図られており、サービス全体への支障は生じていない。	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。

