

平成29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

---

地域福祉部 障害福祉課

平成29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 | <p>名 称 社会福祉法人虹のかけはし</p> <p>代表者 理事長 辻田 純三</p> <p>住 所 八尾市南本町八丁目2番19号</p> |
| 指定期間  | 平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日(5年間)                                            |

1. 利用者の平等利用の確保及びサービスの向上

| ○利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 評価結果 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p>開館時間や休館日などは、条例に定められたとおり運営されており、施設の案内表示なども利用者に分かりやすく表示し、障がい者をはじめとした利用者が利用しやすい環境整備に取り組んでいる。</p> <p>苦情等については、適切に対応するとともに、発生後速やかに市に対して報告を行う体制をとっている。また、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。</p> <p>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</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30年1月9日～平成30年2月9日</li> <li>・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。</li> <li>・回答状況 アンケート用紙345枚を配布し、176枚を回収（回収率51％）。</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については76.5％の利用者が満足しており、職員の対応については73％の利用者が満足している。また、92％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。</p> | S    |

## 2. 公の施設の効用発揮

| ○公の施設の効用を最大限に発揮されたか                                                                                                                                                                            | 評価結果 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p>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。</p> | A    |

## 3. 適切な維持管理及び管理経費の縮減

| ○公の施設の適切な維持及び管理が図られるとともに、その管理に係る経費の縮減が図られたか                                         | 評価結果 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p>建物や設備機器等の維持、保守管理業務は適切に行われている。また、電気、ガス、水道について、利用者への影響を及ぼさない範囲で無駄なく効率的な使用に努めた。</p> | A    |

## 4. 団体の人員、資産その他の経営規模及び能力

| ○公の施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか                                                                                      | 評価結果 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p>法令等を遵守し、人員配置等の業務執行体制も適切である。また、職員の資質や能力向上を図るため、支援方法や介護技術の習得、障がいやその特性について理解を深める研修や人権啓発研修等を実施した。さらに、障がい者雇用の取組みを積極的に行っている。</p> | A    |

## 5. その他施設の性質または目的に応じた基準

| ○その他市長が公の施設の性質又は目的に応じて別に定める基準を満たしたか                                                                                                                                                                               | 評価結果 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <p>個人情報保護規定の遵守、管理等は適切に行われている。</p> <p>また、地域との共催で障がい者のための防災訓練を実施するとともに、福祉避難所として避難所運営マニュアルの作成を行った。さらに、隣接の公園の清掃活動や健常者の方に字幕や音声ガイドを体験してもらい、障がい者理解を深めてもらうことを目的にバリアフリー上映会を実施した。また、リサイクルや緑のカーテン等、環境に配慮した積極的な取組みを行っている。</p> | S    |

### 【総合評価】

|    | 評価の視点                | 得点率(評価)(a) | 評価配点(b) | 評価点(a×b) |
|----|----------------------|------------|---------|----------|
| 1  | 利用者の平等利用の確保及びサービスの向上 | 90% (S)    | 23.3    | 21       |
| 2  | 公の施設の効用発揮            | 87.5% (A)  | 20      | 17.5     |
| 3  | 適切な維持管理及び管理経費の縮減     | 89.5% (A)  | 20      | 17.9     |
| 4  | 団体の人員、資産その他の経営規模及び能力 | 88.5% (A)  | 23.3    | 20.7     |
| 5  | その他施設の性質または目的に応じた基準  | 94.4% (S)  | 13.3    | 12.6     |
| 合計 |                      |            | 100     | 89.7     |

※得点率・評価配点・評価点については、原則として、小数点第2位を四捨五入しているため、端数の関係上、評価配点の合計及び評価点の算定結果等が表上の計算と整合しない場合がある。

|      |   |
|------|---|
| 総合評価 | A |
|------|---|

### 【モニタリング内容の総括】

本年度も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介護実技や相談支援業務、人権に関する研修などを実施した。

また、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。

### <参考>

#### ■ 評価基準表（得点率で判断）

|                 |                                                                   |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------|
| S (90%以上)       | 業務推進に必要とする水準を満たすだけでなく、より高い水準での施設の管理運営が行われ、積極的な創意工夫や改善活動を主体的に行っている |
| A (80%以上 90%未満) | 業務推進に必要とする水準を満たしていると判断できる                                         |
| B (60%以上 80%未満) | 業務推進に必要とする水準を十分に満たしていないと思われる                                      |
| C (60%未満)       | 業務推進が不十分で、今後支障をきたす可能性があり、改善の検討が必要と思われる                            |

#### ■ 「総合評価」の評価基準

評価の視点ごとの得点率及び評価配点をもとに評価点を算出し、上記の評価基準表により評価を行う。

ただし、総合評価がSまたはAとなるためには、評価基準表に定める得点率の基準（S：90%以上、A：80%以上）を満たした上で、以下の要件も満たす必要がある。

##### 総合評価がSとなる要件

5つの評価の視点の評価において、Sが3つ以上であること。

##### 総合評価がAとなる要件

5つの評価の視点の評価において、SまたはAが3つ以上であり、かつ、Cがないこと。