

平成21年度

八尾市立障害者総合福祉センター 指定管理者モニタリングレポート

健康福祉部 障害福祉課

平成21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
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 樋渡 和敬
	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>【運営業務】</p> <p>基本協定、年度協定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>【維持管理業務】</p> <p>基本協定、年度協定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>【事業（提案事業・自主事業）】</p> <p>提案事業のうち、「資源の有効活用に対する啓発事業」及び「障がいに対応した防災訓練」については、事業計画に基づき適切に実施されている。また、「巡回バス事業の拡大」については、新たなバス路線の実現に向けた取り組みが行われている。なお、「税理士等の有資格者による相談事業」については、指定期間内の実施に向けた取り組みを進める必要がある。</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>【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 八尾市立障害者総合福祉センターの利用者又はその保護者</li> <li>・調査時期 平成21年6月10日～6月30日</li> <li>・調査方法 利用者又はその保護者に配付し、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、119枚を回収（回収率：59.5%）</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におけるサービスの内容や職員の対応については、65%の</p>	A

<p>利用者が満足している。また、94%の利用者が障害者総合福祉センターを引き続き利用したいと希望している。しかしながら、利用ニーズに対して受入れ定員についての調整が必要となっており、今後、市と協議をしていく。</p> <p><b>【運営業務】</b></p> <p>事件・事故・苦情等については、発生後速やかに市に対して報告が行われるようになっており、規定に従い適切に対応されている。また、利用者のニーズに対する対応についても、送迎サービスの拡大に取り組むなどの積極的な対応が行われている。</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、施設が良好な環境で維持されている。</p> <p><b>【事業（提案事業・自主事業）】</b></p> <p>資源の有効活用に対する啓発事業については、車イスと交換できるブルタブの回収が実施されており、環境と福祉との取り組みの意識啓発に向けて貢献している。</p> <p>防災訓練を実施し、障がい特性に応じた対応をPRするとともに、避難生活ができるよう備蓄食品を準備して、防災意識の向上に向けて貢献している。</p> <p>巡回バス事業の拡大については、独自の利用者アンケートを実施し、新たなバス路線として近鉄八尾駅からの送迎バスの運行が平成22年2月から実施されており、利用者ニーズに対する積極的な取り組みが行われている。</p> <p>税理士等の有資格者による相談事業については、人材確保等の課題があるが、指定期間内の実施に向けた取り組みを進める必要がある。</p>	
--	--

### 3. サービス提供の継続性・安定性の評価

<p>○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</p>	<p>評価結果</p>
<p>協定書等の基準を遵守し、指定管理料の中で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。</p>	<p>A</p>

#### ■「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
巡回バスの路線拡大を実施するなど、利用者の意見や要望を反映した運営を行っている。 また八尾市地域自立支援協議会「障害支援部会」へ積極的に参加し、部会運営の重要な役割を担っている。	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。