

令和2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

健康福祉部 障害福祉課



令和２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 八尾市老原４丁目９番地の１メロディーハウス１０３号
指定期間	平成３１年４月１日 ～ 令和６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>施設の案内表示などは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。緊急事態宣言により、行事の開催については、例年通りとはならなかったが、開催時には、２か月前に告示するなど余裕を持った案内がされており、「八尾市立障害者総合福祉センター新型コロナウイルス感染症感染防止対策実施マニュアル」に基づき、適切な感染防止対策を講じた。また、デイサービスの利用の予約については、利便性の向上を図るためメールでの予約を開始した。</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おり、内容についても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><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 令和３年２月１日～令和３年３月１５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５００枚を配布し、２０１枚を回収（回収率４０．２％）。</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７５％の利用者が満足しており、職員の対応については７６％の利用者が満足している。また、８９％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>サービスの内容や職員の対応について満足している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ていく。</p>	A

## 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>緊急事態宣言により、貸館等の事業が実施できなかった期間があるが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、利用人数等を縮減しながら、安心して利用していただけるよう努めた。</p> <p>昨年度末に引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、イベント等の多くを中止し、全体としては利用者が減少する結果となった。また、市民参加や協働の取組としてリモートでの講習やポッチャ競技の用具貸し出しなどを行った。</p>	B

## 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、身だしなみ等について、安全管理委員会で周知したり、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>	S

## 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>さらに、リサイクル BOX の設置や緑のカーテン、また窓にフィルムを貼る等、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	86.8% (A)	23.3	20.3
2	公の施設の効用発揮	75.0% (B)	20	15.0
3	適切な維持管理及び管理経費の縮減	86.8% (A)	20	17.4
4	団体の人員、資産その他の経営規模及び能力	92.3% (S)	23.3	21.5
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	86.8

※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、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障がい福祉サービス制度理解を図る研修などを実施した。

また、近隣小学校での障がい者理解教育を実施することで、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。