

平成26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
<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、平成26年度は新たに障がい者雇用に1名増員した。平成27年8月現在は合計5名を雇用している。</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26年10月15日～11月14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192枚を配布し、111枚を回収（回収率57.8%）。</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応については、61%の利用者が満足している。また、84%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>	A

<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>【運営業務】</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を行う体制をとっており、適切に処理されている。</p> <p>また、対応処理を遅滞なく行うとともに、内部での情報共有を徹底して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。</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>送迎面において、利用者のニーズに対応できるよう、独自にアンケートを実施してバス運用路線の検討を行い、利用者にとって利用しやすい運行に努めている。</p> <p>また、1階の喫茶スペースにおいてこれまで市販の菓子を提供していたが、平成26年度より八尾市障がい者作業所連絡会の協力を得て、障がい者施設からクッキーやカップケーキなどの授産製品を購入し、喫茶スペース利用者に提供している。</p> <p>さらに、平成26年度においても、施設の利用者だけではなく八尾市在住在勤の障がい者とその家族を対象として、有資格者による成年後見制度に関する説明会や相談事業を実施して制度の周知と啓発活動に努めている。</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>	評価結果
<p>協定書等の基準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。</p>	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>平成26年度から5年間、指定管理者として選定後、適切な施設管理・運営を行い、デイサービスや児童発達支援事業などにおいて利用者の増加が図られた。また、相談支援事業などの提案事業及び成年後見制度に関する勉強会などの自主事業についても適切に実施した。</p> <p>さらに、本年度においても施設独自に、利用者に対してアンケート調査を実施し、ニーズに合わせた学習講座の実施や、バス運行路線を見直すなど、利用者の意見や要望を把握して利用者満足度の向上に努めた。</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。