

## 総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市中心身障害者ケアセンター		
課名	障害福祉企画課		
指定管理者名	社会福祉法人恩賜財団済生会支部静岡県済生会		
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和元年5月28日（火）		
評価委員 ※（ ）内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 青野 志能生（保健福祉長寿局健康福祉部長） ②委員 渡邊 昌代（地域リハビリテーション推進センター所長） ③ 〃 萩原 弘樹（障害福祉企画課長） ④ 〃 牧野 善裕（特定非営利活動法人静岡市障害者協会会長） ⑤ 〃 山本 忠広（特定非営利活動法人清水障害者サポートセンターそら理事長）		
評価点 (各委員平均点)	77点	評価	A・ <b>B</b> ・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>毎年度事業計画に沿った健全な運営が行われており、運営母体である済生会の強みを生かし、人材活用によって利用者の障がいの状態にあわせた訓練や支援が行われている。</p> <p>また、人材育成のための研修等を積極的に実施している点についても、評価できる。</p> <p>一方、自立訓練（特に機能訓練）の利用率については、やや向上しているものの、依然として定員を大きく下回っている。利用者が苦情や意見を発信しやすい環境づくりに努めるとともに、送迎や給食等のサービスの積極的な改善を行い、更なる利用率の向上の取組が必要であると考えます。</p> <p>また、福祉施設として、積極的なボランティアの登用により福祉人材の育成を担うことや、地域との積極的な交流により、障がいのある方が地域で安心して自分らしく暮らすことのできる「共生都市」の実現に寄与することができるよう、指定管理者とともに検討していきたい。</p>		

## 総合評価結果総括表

施設の名 称 [ 静岡市中心身障害者ケアセンター ] 課名 [ 障害福祉企画課 ]  
 指定管理者名 [ 社会福祉法人恩賜財団済生会支部静岡県済生会 ]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
1 履行状況の確認 <span style="float: right;">【配点50点】</span>						
(1) 事業の円滑な実施						
(ア) 事業計画書等に示された事業が予定どおり、円滑に実施された。【5点】	4	4	3	4	4	3.8
(イ) 利用者及び保護者との生活相談（医療、就労、教育等）が円滑に実施された。【5点】	4	4	4	4	4	4.0
(ウ) 利用者への介護支援(ケース会議、利用者会議等の開催等)が円滑に実施された。【5点】	4	4	4	3	4	3.8
(2) 適正な人員配置						
(ア) 専門的な資格を有した人員について、適切な人事配置が行われた。【5点】	4	4	4	4	4	4.0
(イ) 施設運営上必要となる職員の教育・研修が計画的に実施された。【5点】	5	4	4	4	5	4.4
(3) 施設の適切な保守・管理・点検・清掃等						
(ア) 専門技能を有した第三者への業務委託等を実施し、施設・設備の保守・管理・点検・清掃等が適切に実施された。【5点】	4	4	4	4	4	4.0
(イ) 緊急時・事故発生時において迅速な対応と市への連絡・報告がなされた。【5点】	4	4	4	3	4	3.8
(ウ) 危機管理マニュアル等を整備し、適切な防災・救急訓練等が定期的に行われた。【5点】	4	3	4	3	4	3.6
会計・庶務事務等						
(ア) 健康診断の実施等、利用者の健康把握に配慮し、また個人情報の保護に努めた。【5点】	4	3	4	4	4	3.8
(イ) 適切な経理がされており、健全な運営がなされた。【5点】	4	5	4	4	4	4.2
小 計	41	39	39	37	41	39.4

2 指定管理者の創意工夫						【配点15点】
(ア) 指定管理者のもつ専門性・技術・ネットワーク等を活かした事業が実施された。【5点】	4	4	4	4	4	4.0
(イ) 質の向上に向けた取組が積極的に行われた。【5点】	4	4	4	3	3	3.6
(ウ) ボランティア等の受入れに対する姿勢や体制を確立した。【5点】	3	3	4	3	4	3.4
小 計	11	11	12	10	11	11.0
3 市民（利用者）のサービスの向上						【配点15点】
(ア) 利用者の満足度調査において高い評価を受けた。【5点】	4	4	4	5	4	4.2
(イ) 利用者満足の上昇のため、専門的知識、技能習得等職員の資質向上がなされた。【5点】	4	4	5	4	4	4.2
(ウ) 利用者及び保護者からの意見を積極的に収集する体制を構築し、寄せられた意見等の対応が適切になされた。【5点】	4	4	4	3	4	3.8
小 計	12	12	13	12	12	12.2
4 施設固有の評価項目						【配点20点】
(ア) 地域と利用者、また利用者同士の交流を図る等、開かれた施設運営が行われた。【5点】	3	3	3	4	4	3.4
(イ) 利用者にとってサービスの向上（給食の調理方法の工夫、入浴・送迎サービスの増等）を図る取組を積極的に行った。【5点】	4	3	4	4	3	3.6
(ウ) 施設利用者との良好な関係の保持のための取組を積極的に行った。【5点】	4	4	4	4	4	4.0
(エ) 定員に対する利用者の現状を把握し、利用率の向上がなされた。【5点】	3	3	4	4	3	3.4
小 計	14	13	15	16	14	14.4
合 計	78	75	79	75	78	77.0

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

ボランティア継続を課題としているとおり、今後も安定的に受入ることができる仕組みを工夫してもらいたい。

機能訓練が定員に満たない状況であるため、利用率の向上に取り組んでももらいたい。  
地域との交流の機会をさらに確保するようにしてもらいたい。

【B評価委員】

マニュアルの整備について、具体的な連絡先を追加するなど誰が見ても対応できるくらいに精度を上げ常に見直してほしい。また、個人情報取扱いマニュアルの整備と虐待対応の市マニュアルの確認をお願いしたい。

法人としての強み（医療体制、人材PT・PO）を生かすとともに生活支援センター城東との連携を深めて事業を継続してほしい。

城東保健福祉エリア及び複合棟の一員としてケアセンター以外の施設保全も内容を把握するとともに、積極的に実施してほしい。

ボランティアの活用が継続的に行われるよう努めてほしい。

運転手を含めた対応の研修等人材育成をお願いしたい。

敷地には園芸のできるスペースもあるので施設を最大限活用してほしい。施設の特徴（おふる）やサービス（機能訓練）を積極的にアピールしてほしい。

【C評価委員】

一番の主要事業である機能訓練の利用率が定員の25%程度であり、ここを努力すべきと考える。市内唯一の強みを生かしてほしい

ボランティアの受入れには改善の方向が見えた。継続を期待する。

研修は積極的に受けている。

利用率はまだ低いが、向上の努力は見えているので、評価した。地域との交流には工夫をお願いしたい。

【D評価委員】

(1) の(イ)事業の円滑な実施について、利用者への介護支援として「連絡ノート」が活用されているようだが、個別支援計画の作成やリハビリ方針の決定など本人を含めたケース会議の開催は個別に実施されるべきだが、月2回のケース会議では不十分だと思う。

(2) 適切な人員配置については、非常勤の職員の人数とどの部署に何人、その利用者が何人などと具体的にわからなければ、適切かどうかの判断は難しい。さらにそれは単なる人数ではなく、実人数（常勤換算）で測らなければわからない。

(3) 事故については、書面にて4件が詳細に報告され、迅速に処理されていることがうかがえるのでいいが、その他の苦情や虐待関係の相談や報告がないようだ。介護系の現場では、ヒヤリハットがあるのは当然であり、それが報告されていないのは不自然。

また、「利用者の人権擁護・虐待防止マニュアル」には、虐待の発見者は「速やかに行政等への報告」の義務が盛り込まれていないことは大きな問題で、虐待の隠ぺいに繋がりがねないため、早急に改善する必要がある。

(イ) 満足度調査の実施はよいが、意見欄に同じ内容の意見（要望、不満等）が数年続いていることが散見されている。取り組みはされているかもしれないが、結果に結びついていないようだ。

(ウ) ボランティアの受け入れは積極的な方針とのことだが、活動内容の園芸や外出支援のメニューがなくなっており、受け入れ回数も47回から37回に減少しているデータを見ると、実態が伴っていないと判断せざるを得ない。

(ア) (イ) 満足度調査は、8割以上が満足しているようなので、設問に対しては高評価をするが、自由意見の中の不満や要望があったことを職員の資質の向上にどう結び付けたかが説明されていない。

(ウ) 苦情が「4年間で1件」とあるが、内容的にはいわゆる「事故」であり、本来の苦情がほとんどないことはあまりいいことだとは思えない。満足度調査からは、利用者の苦情や要望がうかがえるので、苦情を出しやすい環境づくりと、それへの対応を利用者全員にフィードバックすることで、苦情を出すと改善することもあるという意識を利用者にもってもらいたい。

#### 【E評価委員】

利用希望に合わせた送迎の工夫が必要。

給食時刻を利用者の希望に沿う努力をしてほしい。

#### 評価委員会としての意見

毎年度事業計画に沿った健全な運営が行われており、運営母体である済生会の強みを生かし、人材活用によって利用者の障がいの状態にあわせた訓練や支援が行われている。

また、人材育成のための研修等の実施状況についても評価できる。

一方、自立訓練の利用率については、やや向上しているものの、以前として定員を大きく下回っている。利用者が苦情や意見を発信しやすい環境づくりに努めるとともに、送迎や給食等のサービスの積極的な改善を行い、更なる利用者の獲得を図られたい。

また、福祉施設として、積極的なボランティアの登用や、地域との交流の機会をさらに確保するようにしてもらいたい。