

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（令和6年度）

1 概要

施設名	吹田市立障害者支援交流センター	所管部室課名	福祉部障がい福祉室
実施日時	令和6年7月29日（月）午後1時30分～3時30分及び 令和6年10月18日（金）午後2時～4時	実施場所	吹田市立障害者支援交流センター ボランティア室

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	医療的ケア者の受入について、職員の質の向上を図り、短期入所強化型の加算を取るなど、非常に努力している。	今後も職員研修による職員のスキルの向上や環境の整備を図るなど、医療的ケア者の受入を積極的に進めてまいります。	1 管理運営内容 (1)事業運営 ウ 医療的ケア者の受入を積極的に行っているか
2	物価、人件費、光熱水費などの高騰を踏まえて、リスク分担について市と協議してはどうか。	基本協定書では物価等の変動に伴う費用増減のリスク分担は市と指定管理者との協議事項となっており、今後も安定した運営ができるよう、状況に応じて協議してまいります。	1 管理運営内容 (2)経費削減 ア 管理経費削減に向けての努力がされている
3	苦情受付担当者等をポスター等で掲示するなど、利用者が苦情・要望を出しやすい取組が望まれる。	苦情受付担当者などの苦情受付体制につきましては、重要事項説明書に記載しており、契約時に利用者に周知しております。今後は、一般開放事業などの利用者にも広く周知するため、ポスター等での掲示を行ってまいります。	2 利用者満足度 (1)利用者対応 ウ 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。
4	利用者の声をアンケート等により吸い上げ、それを支援等に活かしていくような体制は評価できる。	利用者アンケートや意見箱の設置のほか、利用者の会や家族会との懇談会を開催し、ご要望や意見を聞いて、サービスの向上を図っております。今後もアンケート方法を工夫するなど利用者の声をサービスに反映できるよう努めてまいります。	2 利用者満足度 (1)利用者対応 ウ 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。
5	利用促進に向けて、支援学校と連携されるなど外とのつながりを持とうと努力している。今後は、法人外の他の事業者ともつながりを持ち、重度障がい者の在宅ケアについて一緒に考えることで、利用者の増加を図られたい。	特に医療的ケアや重度障がいのある学齢期の方々が利用されている、在宅ケアの事業者とのつながりは大切だと考えております。今後、施設の利用へとつながるように、そういった事業者との連携を図ってまいります。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス ア 利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。

6	施設のアピール方法の一つとしてSNSを活用する方法もあるが、誹謗中傷も多いので注意が必要である。	SNSにつきましては、デメリットも含めて市と協議のうえ、活用を検討してまいります。	2 利用者満足度 (2)利用者サービス エ 施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。
7	施設の運営状況について、事業活動収入が事業活動支出を上回っており安定した運営ができている。利益の範囲も妥当である。	今後も経費の削減や加算の取得など財政面の安定を図り、安定した運営ができるよう努めてまいります。	3 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況 ア 施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。
8	法人の運営状況について、支払能力、設備投資の妥当性、資本構成の安定の3つの指標において、特に問題がなく、安定した運営ができている。	今後も引き続き、法人本体の財務状況の健全化に努め、継続的かつ安定的な施設の管理運営に取り組みます。	3 サービス提供の継続性及び安定性 (2)指定管理者 ア 施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。