



サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	3	6
		利用者への支援を適時かつ十分に行っているか			
	サービス向上への取り組み	現状分析、課題把握等を常に行っているか	5	3	3
		サービス向上に向けた取り組みがなされているか			
利用者の意見・要望への対応	意見・要望の収集方法を確立しているか	5	4	4	
	利用者からの要望や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				
(評価の理由) 意見箱に寄せられた御意見・要望・苦情については速やかに回答を作成し施設内に掲示することで誠実・迅速・丁寧な対応を心掛け、信頼関係の構築に努めた。また意見箱の他にも個別面談における対面の機会での拝聴や、センター長・園長懇談会の開催の際には事前アンケートを実施するなど、様々な方法で意見・要望の確認を積極的に行い、改善に向けた情報収集を行った。					
組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員が必要な場所に適切に配置されているか	5	3	3
	連絡・連携体制	所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修等が行われているか	5	3	3
	安全・安心への取組	事故、犯罪、災害等から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	5	3	3
		緊急時の連絡体制を構築しているか			
	コンプライアンス	法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	2	2
職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	5	3	3	
(評価の理由) ・人員体制について昨年度と比べパーソナルワーカーと保育士・児童指導員に人数減が発生したが、利用実績としては昨年度と同水準のサービスを提供した。また、OT、PT、STについては昨年度よりも常勤換算で増員が見られ、職員の確保を概ね維持していた。 ・平成29年度に同法人内グループホームにて施設管理者による横領事件(経済的虐待)が発覚し、管理体制について課題が見られた。					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	3	3
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。	5	3	3
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	5	3	3
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	5	3	3
(評価の理由) ・丁寧な施設設備・点検を行い、修繕等が必要な箇所があれば所管課への報告を欠かさず行った。また、建物の周辺環境への配慮も行い、桜の木の剪定や土留めなどの修繕の必要性を察知し依頼を的確に行った。					

#### 4. 総合評価

評価点合計	60	評価ランク	C
-------	----	-------	---

評価点合計:100点満点,標準点:60点

評価ランク:A~E,標準::C,A→80点以上,B→70点以上80点未満,C→60点以上70点未満,D→50点以上60点未満,E→50点未満

A→特に優れている,B→優れている,C→適正である,D→改善が必要である,E→問題があり適切な措置を講じる必要がある。

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

・年々増加する地域の利用ニーズや入所背景の社会的要因の強まりなど、療育センターを取り巻く環境が複雑化する中において、療育センター内の限られた資源の中で最大限の療育を提供しようと、地域の保育所や幼稚園をはじめとした地域・関係機関の連携を働きかけるなど、強い課題認識と試行錯誤の姿勢が見られた。  
・しかしながら法人内で虐待事案が発生するなど、施設運営の安全・安心を損なう問題が起きてしまったことから、実効的な職員の労働環境の改善や権利擁護に関する職員教育の徹底が求められる。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・虐待の防止を徹底すること。
- ・職員の労働環境の改善に努め、適切な人材数の確保や、待遇の整備、研修などの職員育成環境の拡充に努めること。