

平成25年度モニタリング評価実施による改善のための対応方針等

施設名：府立障害者交流促進センター（ファインプラザ大阪）

評価項目	評価基準	評価委員の指摘・提言等	改善のための対応方針	次年度以降の事業計画等への反映内容
I 提案の履行状況に関する項目 ①施設の設置目的（身体障害者福祉センターA型の機能）及び管理運営方針	・施設の設置目的に沿った運営がなされているか。	(※指定管理者に対する指摘ではない。) ・駐車料金導入により障がいのない方の利用が4割減少し、ファインプラザ大阪の設置目的である「交流」機能が著しく低下している。 ・使用料確保のために大幅な利用者の減をもたらしたことは、本末転倒な状況であり、設置目的を果たすため、施設使用料の設定を行う大阪府において、早期に改善すべき。	(施設所管課) ・平成26年2月議会に条例改正案を上程。 ※改正内容：無料時間帯を新たに設定。 ※条例名称：大阪府社会福祉施設設置条例。	(施設所管課) ・平成26年2月議会にて条例改正案議決。 平成26年4月条例施行。
I 提案の履行状況に関する項目 ③利用者の増加を図るための具体的手法・効果	・利用者増加のための工夫	・光明池駅とのシャトルバスの運行時間が、1時間に2本であるが運行本数は足りているのか、確認されたい。 ・運行時間も含め、アンケートなどにより、利用者の需要や利便性を検証することが望まれる。	(指定管理者) ・利用者の利便性を高め、利用者の増加を図るため、アンケート項目を検討する。	(指定管理者) ・平成26年4月から実施。
I 提案の履行状況に関する項目 ⑤利用者への安全対策、施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	・点検・補修の適格性、迅速性	・ヒヤリハット対策には事案の蓄積が必要であるが、業務日報への記載のみになっている。特定の管理職しか確認が行われていないことから、情報共有は不十分である。 ・管理台帳を早期に整備し、重大事故につながるおそれがある事案については、職員間で検討・検証すること。 ・特に障がいのある方の利用が多い施設であることから、情報収集にとどまらない発展性をもったヒヤリハット対策を今後検討すべき。	(指定管理者) ・ヒヤリハット事例集を整備し、週1回の職員ミーティングにおいてヒヤリハット事象とその対応を共有する。 ・月1回の職員研修の場において、事例集から発生例を抽出し、その対応について検証を行い、以後の事象への対応策を検討する。	(指定管理者) ・平成26年3月から実施。
I 提案の履行状況に関する項目 ⑥府施策との整合性	・提案の実施状況	・就職困難者の雇用については、施設所管課の評価のとおり、他の就職困難者支援センターからの雇用も検討すること。	(指定管理者) ・2月1日から事務職員を採用。募集を母子家庭等就業支援センターに行ったが、応募者がなくハローワークで募集する。 ・今後、採用の機会には母子家庭等就労支援センターに限らず、他の就職困難者就労支援センター等への募集を検討する。	(指定管理者) ・次回、採用機会に実施。
II さらなるサービスの向上に関する項目 ⑦利用者満足度調査等	・利用者の満足度調査 ・調査結果のフィードバック	・意見交換会の開催、アンケートの実施について工夫が必要。 ・アンケートの実施にあたっては、冒頭にアンケートの実施目的を明記すべき。回答者の中には、管理者にとって不利なことを書くと、職員の対応などで自分が不利益を被ると考える利用者も居る。目的を明記することで、より利用者の本音が聞き出せる。 ・アンケート内容、実施方法や結果の集計・分析について、専門的な研究を行っている大学等との連携を図るなど工夫が必要。 ・障がいのある方とない方とで求めるサービスの中身は違う。障がいのある方とない方の回答は別々に集計すべき。 ・意見箱の周知は、当然必要であるが潜在的な意見を聞き出すため、受付前だけでなく更衣室内などに設置し、職員を目を気にすることなく記入してもらう配慮も必要。	(指定管理者) ・意見交換会の開催等広く周知を行う必要がある場合は、4か所の掲示板への掲示と総合受付、トレーニング室受付、プール受付で利用者へ出席を呼びかける。 ・アンケート用紙の冒頭に実施目的、公表等について明記する。 ・アンケートについては、障がい者と健常者毎に集計する。 ・回収箱、記入台を3階ロビー等に新たに設置するなど、記入者が気兼ねなく記入できる場所を検討し、施設利用者のニーズを的確に把握するとともに、要望・苦情等について可能な限り対応する。	(指定管理者) ・平成26年4月から実施。