

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市希望の家			所管課 TEL	障害福祉課 34-3212				
所在地	松本市双葉4番16号			設置年月	平成11年4月				
施設設置目的	就労することが困難な在宅障害者(児)の特性に応じた生産活動・生活指導等を行い、社会生活への適用や就労意欲の養成等を図ることで、自立支援を推進するもの								
施設概要・設備	建物構造 鉄骨平屋建 床面積 316.00㎡ 建物概要 事務室、作業室、ふれあいコーナー、調理室、休憩室、保健室、更衣室、便所、物置								
指定管理者名(選定方式)	社会福祉法人 松本市社会福祉協議会(公募)								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日								
指定管理者の 主な業務	障害者総合支援法に基づく、就労継続支援B型事業所としての業務及び建物の維持管理業務								
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比(%)	対前年比(%)				
	利用(通所)者数	20人/1日	17.6人/1日	88.0%	103.5%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		事業収入	28,089,000	事業収入	28,185,592	指定管理者納付金	1,955,000	指定管理者納付金	1,955,000
		補助金収入	871,000	補助金収入	870,000				
		保険金収入	12,000	保険金収入	2,000				
	計	28,972,000	計	29,057,592	計	1,955,000	計	1,955,000	
	支出 (歳出)	人件費	21,185,000	人件費	20,552,619				
		事業費	2,215,000	事業費	1,881,370				
		事務費	1,943,000	事務費	1,713,374				
負担金		1,972,000	負担金	1,971,400					
計		27,315,000	計	26,118,763	計	0	計	0	
損益	1,657,000		2,938,829		差引	1,955,000	差引	1,955,000	
(特記事項)									

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。  
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

評価の基準	
A	(1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
71.1

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	設置基準に基づき定員が定まっているが、医療的ケアを必要とする利用者も受入れており問題はない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適性な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者ごとに作成される個別支援計画の中で障害特性等が把握されており、リスク管理ができています。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	利用契約書の中に個人情報の保護が明記されており、また電子データの管理も法人全体で対策に取り組んでいる。
情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	法人本部を含め複数の職員で経理を管理。決算情報は公開しており、監査請求に対処できる内容になっている。	
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、すぐに経営状況が悪化する問題点は認められなかった。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	同一組織内で障害福祉サービス事業所等の運営をしており必要に応じた連携がとられている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	A	市とは相互に連絡がとれ情報共有が図られている。また協力医療機関とも必要時連携がとれている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表や実績報告書にて、利用者数に対して配置基準を満たす職員配置がされていることを確認した。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	所長、副所長、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	A	ノー残業デー、ワークライフバランスデーの実施、事務の効率化等の意識改革を進め長時間労働の削減に努めている。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	指定管理法人全体での研修計画に基づき、適切に実施されている。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	複数の職員によって会計処理の確認がされた後に支払いを行っているため問題はない。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	市の要求水準内の施設管理業務のなかで第三者へ委託する業務はない。水準を超えるものは法人が一括し委託している。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	事業ごとの事業内容、利用実績が分かる報告書を提供月の翌月に適切に提出されている。
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	救急法、心肺蘇生法、AED操作講習の実施を計画的に行い、職員の教育をしている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回・清掃等適切に行われており、管理区域や事業範囲についてほぼ的確に把握できている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	A	設置目的等を理解した事業計画に基づき、適切に管理されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	A	管理運営業務を的確に理解し、事業計画に基づき、適切に管理されている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	各種団体との連携は積極的に行っている。事業の特性上、利用者が地域へ出ていくというのは実施が困難。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	1日の定員が決まっているが、利用者が継続して利用ができるような声かけ等を行っている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	A	アンケート回答から「希望の家の仕事が好き」が100%であり、利用者、家族等との意見を聞き、職員間で情報共有し工夫している結果が反映されている。
	障害者等への配慮	25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	A	アンケート回答から「作業の説明が分かりやすい」が100%であり、障害者に配慮した管理がなされている。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	A	アンケート調査を実施し業務改善に取り組んでいるほか、家族からも意見や疑問等を聴取している。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	A	毎月提出される実績報告書から、セルフモニタリングは適切に行われている。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	省エネルギー・省資源・事務用紙等の廃棄物削減など環境への配慮に積極的に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	日頃から、経費削減や業務効率化が意識されている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	B	事業計画書どおり事業を実施しており、支出総額に問題はない。

### 3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和3年2月8日～令和3年2月19日
	調査対象	希望の家利用者
	調査方法	本人による票記入方式
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

### 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常日頃から利用者や利用者の家族と職員とのコミュニケーションを深め、信頼を築き上げていることから、利用者や家族の思いが伝わる場面を作っています。また自己表現がしやすくなると同時に、仲間同士との関係づくりが深まり互いの存在を尊重する動きが増した。</li> <li>・新型コロナウイルス対応により喫茶事業利用減や各種イベントが無くなる中でも、自己肯定感や働くことへの意識を維持することができた。</li> <li>・苦情等については施設長、サービス管理責任者が内容を聞き、全職員に周知し、検討している。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズを的確に汲み取りながら、働くことの中から、生活知識を高める。また、利用者間での信頼関係を強め、互いに助けあえる心を深める。</li> <li>・自主製品の開発、受託作業の拡大を図り、工賃向上へ力を入れていく。</li> <li>・地域との交流を深め、事業所、利用者、職員が地域と共に生きる、地域に根付いた施設運営を行う。</li> </ul>

### 5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準	
A	(1.0) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5) アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2) 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理業務について 総合社会福祉センターと希望の家の指定管理者が同じであるため、防災、警備関係の保守が、隣接する総合社会福祉センターと連結し、効率的な運営ができています。</li> <li>・現在使用されていないカフェ・ポリジに使用していた部屋の有効活用と一部和式のトイレが残っており洋式化については、指定管理者と相談し実施計画に乗せることを検討していきたい。</li> <li>・事業の運営について アンケート調査の結果や施設を訪問した時の印象から、利用者と職員とのコミュニケーションがとれ、障害者が楽しく生きがいを持って作業に取り組んでいる様子が見て取れる。今後も受託作業の確保に努めるとともに、質の高い作業や労働意欲の維持につながるよう期待する。 就労継続支援B型施設として、仕様書等に基づき適切に実施されている。</li> </ul>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数	78.1
------	------

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果	良好
------	----

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年2月8日～令和3年2月19日						
	調査対象	希望の家利用者						
	調査方法	本人による票記入方式						
調査結果	<p>1 調査対象利用者の概要</p> <p>施設利用者数：19名 内、回答者数19名（回収率100%）</p> <p>性別：男性13名、女性6名</p> <p>年代別位：10代2名、20代7名、30代5名、40代3名、50代2名</p> <p>利用頻度（1週間あたりの利用日数）</p> <p>1～2日/1W：1名 3～4日/1W：1名 ほぼ毎日：17名</p> <p>2 調査項目と調査結果</p>							
	質問項目		はい		いいえ		無回答	
			人数	構成	人数	構成	人数	構成
	①	希望の家の仕事は楽しいですか	19名	100.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
	②	一日の日課はわかっていますか	19名	100.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
	③	工賃はもっとほしいですか	18名	94.7%	0名	0.0%	1名	5.3%
	④	職員の作業の説明はわかりやすいですか	19名	100.0%	1名	5.3%	0名	0.0%
	⑤	利用者同士で仲良くできていますか	17名	89.5%	1名	5.3%	1名	5.3%
	⑥	個々の相談など、職員と話し合う機会がありますか	18名	94.7%	1名	5.3%	0名	0.0%
	⑦	ボランティアさんやお客さま達と交流できていますか	14名	73.7%	5名	26.3%	0名	0.0%
	⑧	個人情報を守られていると思いますか	19名	100.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
	⑨	希望の家を利用することで生活のリズムが守られていると思いますか	19名	100.0%	1名	5.3%	0名	0.0%
	⑩	仕事や工賃などに目標をもって通所していますか	17名	89.5%	2名	10.5%	1名	5.3%
⑪	グループホームの利用を希望しますか	7名	36.8%	11名	57.9%	1名	5.3%	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・いろいろなことを体験できるとよいと思います。</p> <p>・現在、グループホームを利用している利用者は2人、家族からは「まだ利用する時期ではないが、いずれは考えたい。」という考えと、「これから先も自宅から通わせたい。」との考え方がありまし</p>							