

令和元年度 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	松本市岡田希望の家			所管課 TEL	障害福祉課 34-3212				
所在地	松本市岡田町480番地8			設置年月	昭和60年11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 鉄筋コンクリート平屋建 床面積 200.34㎡ 建物概要 事務室、作業室、休憩室、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(5年間)								
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	15人/1日	15.7人/1日	104.7%	106.7%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		事業収入	22,694,000	事業収入	25,801,204	指定監視者納付金	892,000	指定監視者納付金	892,000
		保険金収入	10,000	保険金収入	13,340				
		拠点区分間繰入金収入	150,000	拠点区分間繰入金収入	291,940				
	寄付金収入	60,000	寄付金収入	60,000					
	計	22,914,000	計	26,166,484	計	892,000	計	892,000	
	支出 (歳出)	人件費	17,324,000	人件費	17,159,398	指定管理料	0	指定管理料	0
		事業費	1,865,000	事業費	1,728,122				
事務費		2,269,000	事務費	2,196,814					
負担金		903,000	負担金	902,000					
固定資産取得支出		150,000	固定資産取得支出	257,940					
計	22,511,000	計	22,244,274	計	0	計	0		
損益	403,000	差引	3,922,210	差引	892,000	差引	892,000		
(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	アンケートの結果より「希望の家の仕事は楽しい」が100%であり、施設ア狭隘ながら修繕や工夫等により利用者の満足度を高める工夫がなされている。
	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	アンケート調査より「職員との話し合う機会がある。」が100%であり、職員と障害者の意思疎通ができており障害児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	毎月行っている個別懇談会で利用者からの要望等を聞きとり、併せてアンケート調査を実施し業務改善に取り組んでいる。
	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2年3月16日から令和2年3月19日
	調査対象	岡田希望の家利用者
	調査方法	本人による表記記入方式
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

令和元年度の 自己評価	施設狭隘への対応と利用者への安全確保・利便性を高めるための修繕を多数実施した。自転車置き場を新設し、自転車通勤利用者の利便性を図ることができた。リサイクル事業等の屋外作業時でも日陰が確保でき、健康管理上も有用であった。施設内では、狭いことでトラブルが起きやすかった利用者ロッカーを広い場所に移動、また作業室と玄関を仕切る扉にアクリル窓取付を行い、職員の目が届かず死角になっていた玄関・トイレ・ロッカー等が見渡せるようになり利用者把握がしやすくなった。また扉を閉めることで、玄関からの外気が直接作業室内に入らず室温管理がしやすく、快適な室温を保ち、光熱水費も有効に使えた。就労支援事業においては社会情勢を反映して企業からの作業依頼が減少傾向にあったため、受託加工作業収入が減ったが、自主生産活動事業はエシカル消費を意識した新商品が好評を得ている。生産量が増えず収入増加には一歩及ばない。工賃支給額は微減した。利用者の利用率が平成30年度14.6人(登録16名)から令和元年度15.7人(登録17名)と高く推移しており、訓練等給付費収入が増加し、施設経営は安定している。
要望・苦情への 対応状況	保護者からは、送迎利用の連絡忘れ、利用者同士のトラブル報告、利用状況の確認等の要望・苦情がある。また、利用者の休日の過ごし方で問題があり、その関係者からの連絡が施設に寄せられた。その都度、相手方の話を十分に聞き、本人や関係者からの聞き取りで課題分析を行い、解決に向けた話し合いの場を設けた。その後もモニタリングを継続している。日常的に保護者や地域の方、相談支援等の関係者と話し、要望や苦情は早めに対応するように努めている。
今後の目標	施設の狭隘対策と利用者の安全確保は継続して対策していきたい。玄関ドアの隙間が対策を早急に実施したい。現在自主製品として「ねこはんでん」の開発と製造に力を入れているので、販売先を確保して行きたい。新型コロナウイルス感染症が事業全体に大きく影響をしているため地域や行事などの活動が制限され、活動的な目標が持ちにくい時であるが、安心して通所できる施設として利用者の満足度を高め、現状の利用率を継続し、安定した経営を維持していきたい。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

・施設の維持管理について
施設は旧作業所として建てられたため、就労継続支援施設としては狭隘となっているが、利用者が快適に過ごせるよう工夫している。
利用者は前年より増えています。施設の定員一杯となっており、松本市北部には障害者の就労継続支援B型の施設は少ないので、移転改修等によりニーズにこたえる必要があると考えます。

・事業の運営について
施設を訪問した時の印象やアンケート結果より、利用者及びその家族と職員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を行っています。
工賃収入を確保するためにも受託作業等の確保に努める必要があると思われま。

【総合的な評価】

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2年3月16日から令和2年3月19日						
	調査対象	岡田希望の家利用者						
	調査方法	本人による表記入方式						
調査結果	1 調査対象利用者の概要							
	施設利用者数：17名 内、回答者数17名（回収率100.0%）							
	性別：男性12名、女性5名							
	年代別位：10代0名、20代9名、30代1名、40代5名、50代0名、無回答2名							
	利用頻度（1週間あたりの利用日数）							
	1～2日/1W：0名 3～4日/1W：0名 ほぼ毎日：14名 無回答：3名							
	2 調査項目と調査結果							
		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	17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	17名	100.0%	0名	0.0%	0名	0.0%
	③	工賃はもっとほしいですか	15名	88.2%	0名	0.0%	2名	11.8%
	④	職員の作業の説明はわかりやすいですか	15名	88.2%	0名	0.0%	2名	11.8%
	⑤	利用者同士でコミュニケーションはとれていますか	14名	82.4%	1名	5.9%	2名	11.8%
⑥	個々の相談など、職員と話し合う機会がありますか	17名	100.0%	0名	0.0%	0名	0.0%	
⑦	地域との交流はあると思いますか	13名	76.5%	4名	23.5%	0名	0.0%	
⑧	個人情報を守られていると思いますか	16名	94.1%	0名	0.0%	1名	5.9%	
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	16名	94.1%	0名	0.0%	1名	5.9%	
⑩	仕事や工賃などに目標をもって通所していますか	12名	70.6%	1名	5.9%	4名	23.5%	
⑪	もっと就労に近い支援を希望していますか	6名	35.3%	9名	52.9%	2名	11.8%	
⑫	グループホームの利用を希望しますか	13名	76.5%	3名	17.6%	1名	5.9%	
※ グループホームの入所希望について（補足調査）								
必要ができたらの入所希望：1名 将来的（保護者の高齢化等）入所希望：9名								
利用者からの意見 要望・苦情等	岡田希望の家は手狭なので、定員を増やし主たる事業所への移行を考えてほしい。（岡田希望の家は、希望の家を主事業所とした従事業所） 作業室がもっと広くなるといいと思います。							