

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	松本市北ふれあいホーム	所管課 TEL	障害福祉課 34-3212						
所在地	松本市沢村1丁目14番26号	設置年月	平成14年4月						
施設設置目的	就労することが困難な在宅の障害者(主に精神障害)を対象に、生産活動、生活指導等を行い、社会生活への適応や就労意欲の養成等を図ることで、自立支援を推進することを目的に設置したもの								
施設概要・設備	鉄筋コンクリート2階建 床面積:403.70㎡ 事務室、作業室、休憩室、更衣室、パン工房、店舗								
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(特命)								
指定期間	平成27年4月1日～令和2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およ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	20.5人/1日	102.5%	117.1%				
	(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	30,710,000	事業収入	35,133,872	指定管理者負担金	2,454,000	指定管理者負担金	2,454,000
		研修受け入れ収入	33,000	研修受け入れ収入	50,400				
		計	30,743,000	計	35,184,272	計	2,454,000	計	2,454,000
	支出 (歳出)	人件費	25,752,000	人件費	24,231,993				
		事業費	2,757,000	事業費	2,561,007				
		事務費	2,565,000	事務費	2,396,252				
		負担金	2,456,000	負担金	2,454,000				
計		33,530,000	計	31,643,252	計				
損益	-2,787,000	差引	2,454,000	差引	2,454,000				

(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。

社会福祉法人 松本市社会福祉協議会(特命)

小計
70.2

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	精神障害者の多い中で、施設内の雰囲気が良い感じるかの項目に「よくない」という評価がない。
	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	アンケートより職員の説明に工夫があり、8割を超える利用者から「わかりやすい」という評価をされている。
	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	B	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	令和元年年11月18日～令和元年11月22日
	調査対象	利用(通所)者
	調査方法	アンケート用紙記入、施設内の回収箱にて回収
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	施設として利用者の健康状態等に配慮し、個々にあった支援計画が作成できたと思います。又、経営的な部分については、通所率が一昨年は減少してしまいましたが、昨年より今年度にかけては通所者全員と面談をし可能な範囲で通所をさせるようにして収入状況も安定できた。
要望・苦情への 対応状況	特に苦情はありません。又、苦情等があれば職員全員で原因を分析して改善をしていきます。
今後の目標	通所者の確保と通所率の向上を図る。又、自主・受託事業についても安定した仕事を確保して利用者の工賃向上を図っていききたい。

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】

- ・ 通所者数も目標値を達成しており、前年より増加している。
- ・ 利用者の視点に立った支援が行われ、職員の対応や施設内の雰囲気についても利用者から概ね良い評価を得ている。
- ・ パンやパウンドケーキ等の製造販売を行っているため、障害福祉課の指定管理施設では工賃は高い。今後とも継続した受注作業の確保、販路拡大等に積極的に努め、さらなる収入増と工賃アップを図ってほしい。

【総合的な評価】

- ・ 施設の管理運営については、仕様書等に基づき適切に実施されている。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
77.2

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」

判断結果
良好

※「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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和元年年11月18日～令和元年11月22日	
	調査対象	利用(通所)者	
	調査方法	アンケート用紙記入、施設内の回収箱にて回収	
調査結果	1 調査対象利用者の概要 施設利用者数：27名（入院等2名を除く）、回答者数25（回収率100%） 性別：男性18名、女性7名 年代別位：20代4名、30代2名、40代9名、50代8名、60代4名 利用頻度（1週間あたりの利用日数） 社会福祉法人 松本市社会福祉協議会（特命）		
	2 調査項目と調査結果		
		調査項目	回 答
	①	通所の感想	楽しかったこと、よかったと思えることがあるか よくある17名、時々7名、たまに11名、あまりない8名、全然ない0名
	②	施設の雰囲気	心地よいと感じるか とてもよい4名、よい7名、ふつう13名、よくない0名、悪い1名
	③	処遇等	休憩時間は休めていますか しっかり12名、まあまあ12名、あまり1名、全然0名、無回答0
	④	制度等への理解	1日のスケジュールを理解しているか よく理解11名、まあ理解14名、あまり2名、ほとんど0名、無回答1
	⑤	”	工賃支払いの仕組み知っているか よ7名、だいたい15名、あまり3名、全然0名、無回答0
	⑥	工賃と作業内容	受給されている工賃は作業内容に見合っていると思うか 思う6名、だいたい16名、あまり3名、全然0名、無回答0
	⑦	作業意欲	意欲的に取組んでいますか とても7名、まあまあ8名、ふつう8名、あまり2名、無回答0
	⑧	職員の説明・指導	職員の説明や指導はわかりやすいですか とても10名、まあ12名、普通3名、わかりにくい0名、無回答0
	⑨	作業訓練・生活訓練の満足度	作業や生活訓練の内容について満足しているか できている9名、ほぼ5名、ふつう7名、ちょっとできていない3名、できていない0名、無回答1名
	⑩	コミュニケーション（利用者間）	利用者同士で会話や話し合いをしているか よく2名、まあ10名、あまり12名、全然0名、無回答1
⑪	個人情報保護	個人情報は守られていると思いますか はい22名、いいえ2名、無回答1	
通所目的をもって通所している利用者：22名 通所によって生活のリズムが保たれていると感じている利用者：21名			
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ○ 時給低くても500円に上げてほしい。 ○ 仕事頑張るので毎日通所できるよう支援してほしい。 ○ 来年度この時期(11月)までに一般就労したい。 ○ 休み時間にもっと利用者や職員と会話したい。 ○ 毎日15分の面談してもらえると仕事がしやすくなる。 ○ 職員の言葉遣いに気を付けてほしい。電話の対応終了後言葉遣いが変わる。 		