

平成30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<br>TEL       | 障害福祉課<br>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㎡<br>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(5ケ年)   |                  |                      |                  |                  |           |           |           |           |
| 指定管理者の<br>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<br>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   | 22人/1日           | 17.6人/1日             | 80.0%            | 94.6%            |           |           |           |           |
|   |  |                  |                      |                  |                  |           |           |           |           |
|   |  |                  |                      |                  |                  |           |           |           |           |
|   |  |                  |                      |                  |                  |           |           |           |           |
| (特記事項)<br>上記の法に基づく支援を受けるための手続きを、行政・関係機関で行ってから利用者(通所者)となる。 |  |                  |                      |                  |                  |           |           |           |           |
| 事業収支<br>(単位:円)  | 指定管理者収支(平成30年度)  |                  |                      |                  | 市の収支             |           |           |           |           |
|   | 収入<br>(歳入)   | 年度計画額            |                      | 収支実績額            |                  | 平成30年度決算  |           | 平成29年度決算  |           |
|   |  | 項目               | 金額                   | 項目               | 金額               | 項目        | 金額        | 項目        | 金額        |
|   |  | 自立支援給付費収入<br>雑収入 | 29,306,000<br>10,000 | 自立支援給付費収入<br>雑収入 | 29,063,359<br>0  | 指定管理納付金   | 1,955,000 | 指定管理納付金   | 1,955,000 |
|   |  | 計                | 29,316,000           | 計                | 29,063,359       | 計         | 1,955,000 | 計         | 1,955,000 |
|   | 支出<br>(歳出)   | 人件費              | 24,720,000           | 人件費              | 24,716,579       |           |           |           |           |
|   |  | 事業費              | 2,181,000            | 事業費              | 1,888,465        |           |           |           |           |
|   |  | 事務費              | 2,329,000            | 事務費              | 1,997,343        |           |           |           |           |
|   |  | 納付金              | 1,983,000            | 納付金              | 1,973,500        |           |           |           |           |
|   |  | 予備費              | 1,832,000            | 予備費              | 0                |           |           |           |           |
|   | 計  | 33,045,000       | 計                    | 30,575,887       | 計                | 0         | 計         | 0         |           |
| 損益  | -3,729,000   |                  | -1,512,528           |                  | 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 |
| 63 |

| 大項目                  | 中項目   | 評価項目  | 配点                               | 評価   | 評価の根拠  |
|----------------------|---|---|----------------------------------|--|--|
| 管理能力<br>24項目<br>50点  | 団体の概要   | 1 団体の経営状況は良好か。                                    | 2                                | B  | 4社で共同企業体を構成しており、いずれの決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。                |
|                      |   | 2 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。                   | 1                                | B  | それぞれ異業種の企業集団で構成されており、運営体制も連携がとられている。                           |
|                      | 適切な管理運営                                       | 3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。              | 2                                | 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。                   |
|                      |   | 4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。                      | 2                                | B  | 管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。            |
|                      |   | 5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。                | 2                                | B  | 公平な利用許可、法令を遵守した管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。           |
|                      |   | 6 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。               | 2                                | B  | 報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。               |
|                      | 市民の平等利用                                       | 7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。                  | 2                                | B  | 公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。                                  |
|                      |   | 8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。                      | 2                                | B  | 多彩な自主事業が実施され、対象年齢が幅広く、利用者も限定されていない。                            |
|                      | 適切な組織・体制                                      | 9 職員体制や配置人員は適切であるか。                               | 2                                | B  | 勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。            |
|                      |   | 10 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。       |
|                      |   | 11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。 | 2                                | B  | 勤務表で確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。                             |
|                      | 職員研修・人材育成                                     | 12 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  | 事業計画に基づき、接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見は良好である。           |
|                      |   | 経理及び事務処理等   | 13 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。 | 2  | B  |
|                      | 14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。          |   | 2                                | B  | 経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。         |
|                      | 15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。                     |   | 1                                | B  | 本施設のHPを立ち上げるなど、積極的に施設の情報提供などに活用している。                           |
|                      | 16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。          |   | 1                                | B  | 施設、備品について日常点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。                   |
|                      | 17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。                     |   | 2                                | B  | 実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題は無い。                        |
|                      | 安全管理  | 18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。                   | 3                                | B  | 緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されており、問題は無い。                |
|                      |   | 19 施設、警備体制等は適切であるか。                               | 3                                | B  | 施設管理のマニュアルに基づき、施設の施設については徹底が図られており、問題は無い。                      |
|                      |   | 20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。              | 3                                | B  | 安全確保に関する研修が計画的に実施がされ、マニュアルも整備されており、従事者への教育が徹底されている。            |
|                      | 緊急時対応   | 21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。                   | 3                                | 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、問題は無い。    |
|                      |   | 22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。                | 3                                | B  | 屋外施設のため避難経路を確保する必要はないが、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。                   |
|                      | 個人情報保護  | 23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。   | 2                                | B  | 個人情報保護方針を文書化し、適用対象者にHP等により周知している。                              |
|                      |   | 24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。                 | 2                                | B  | 個人情報保護と同様の扱いとし、業務従事者への教育が徹底されている。                              |
| 施設の運営<br>14項目<br>34点 | 業務内容  | 25 業務について処理・対応が適切に行われているか。                        | 2                                | B  | 事業計画書に基づき適切に行われており、特にコースター運行上の安全対策では、独自の取り組みが行われ、高く評価できる。      |
|                      |   | 26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。                  | 2                                | B  | 日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題は無い。            |
|                      |   | 27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。                     | 3                                | B  | 利用者の利便性を図るために、営業時間や休場日を変更するなど、効率のよい運営に努めている。                   |
|                      |   | 28 年間の事業量が適切に実行されているか。                            | 2                                | B  | 利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は無い。       |
|                      | 経費節減・業務効率化                                    | 29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。                  | 3                                | B  | 構成企業がそれぞれの専門的技術(土木、電気、建物管理等)を活かし、自らが施設修繕等を実施することで、経費の削減を図っている。 |
|                      | 備品等の維持管理                                      | 30 引き渡した備品等に過不足はないか。                              | 1                                | B  | 備品貸出簿が整備されており、備品等の過不足はなく、問題は無い。                                |
|                      |   | 31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。                        | 1                                | B  | 定期的に点検が実施されている。また、必要に応じ修繕等を実施しており、備品の性能が確保されている。               |
|                      | 利用の促進   | 32 施設の利用促進に努めているか。                                | 3                                | B  | 広告宣伝、企画運営、HPの作成、により広く情報を提供し、施設の利用促進に関し高く評価できる。                 |
|                      | 利用者サービス                                       | 33 利用者サービスの向上に努めているか。                             | 4                                | B  | 飲食の移動販売、夏休み期間の各種イベント等、利用者サービスを目的とした自主事業や企画が多く実施され、高く評価できる。     |
|                      | 障害者等への配慮                                      | 34 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                                | B  | 事業計画に基づき、接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者の利用に問題は無い。                     |
| 苦情・要望等への対応           | 35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。  | 3   | B                                | 苦情対応は迅速に行われた。利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を3回実施し、業務改善を図っている。 |  |
| セルフモニタリング            | 36 セルフモニタリングが適切に行われているか。                      | 3   | B                                | 報告から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題は無い。                |  |
| 環境への配慮               | 37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。 | 2   | B                                | ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。                  |  |
|                      | 地域との連携  | 38 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  | 協力団体と連携を取りながら奉仕活動を実施したが、地域活動等の情報収集が乏しく、周辺施設との連携はあまりされていなかった。   |
| 経済性<br>6点            | 事業報告及び決算                                      | 39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。                            | 3                                | B  | 事業計画書どおりの事業を実施しており、問題となる点は見当たらない。                              |
|                      |   | 40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)         | 3                                | B  | 事業計画書どおりの事業を実施しているが、コースターの利用料金収入が計画を大幅に上回った。                   |

### 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   | 平成30年3月13日～平成30年3月20日 |
|                    | 調査対象   | 希望の家利用者及び保護者          |
|                    | 調査方法   | 本人または保護者による票記入方式      |
| 調査結果               | 別紙のとおり |                       |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | 別紙のとおり |                       |

### 4 指定管理者による自己評価

|                 |   |
|-----------------|---|
| 平成30年度の<br>自己評価 | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者それぞれの目標やニーズ、身体・知的機能や技能に応じた作業提供を行うとともに、多種多様な作業に挑戦できるよう、日々調整を行うことで、利用者が毎日生き生きと通所されるようになった。</li> <li>地域バザーへの参加、喫茶事業、地元スポーツチームの受託作業等を通して地域住民との交流を深め、障がい者理解を促すことができた。</li> </ul> |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>その場でサービス管理責任者及び施設長が内容を聞き、即日職員会にて検討し、改善方法について直接本人またはご家族に説明している。必要に応じて相談支援専門員にも連絡している。</li> </ul>  |
| 今後の目標           | <ul style="list-style-type: none"> <li>今後もご本人の生活の質向上を目指し、きめ細やかな支援を行う。また、自主製品の開発を行い、工賃の向上にも力を入れていく。</li> <li>地域のイベントには積極的に参加し、地域に根付いた施設運営を行う。</li> </ul>   |

#### 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】

・就労継続支援B型施設として適正なサービス給付を行っている判断します。なお、南部福祉複合施設(なんぶくふらざ)内の喫茶事業については、南北ふれあいホームや障がい者就労センターはたなど、同じ用途の事業所間で連携し、自立支援給付サービスに移行できるのか、業務のすみわけ・検討を行っていく必要があると思います。

#### 【総合的な評価】

・施設の維持管理業務について

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ている。さらに、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、効率的な運営ができています。

・本年度の通所延べ人数は、昨年度と比べ減ってきているが、今後も受託作業等の安定確保の取り組みとともに、利用者に対して質の高い生産活動や就労意欲の向上、社会参加につながるものとなるよう工夫して取り組まることが期待される。

|    |    |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B  |
| 点数 | 7  |

|      |
|------|
| 合計点数 |
| 70   |

| 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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。 |       |

|      |
|------|
| 判断結果 |
| 適正   |

【別紙】

3 利用者による評価

|          |   |                                 |       |        |       |       |       |       |
|----------|---|---------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|
| 利用者アンケート | 実施時期  | 平成30年3月13日～平成30年3月20日           |       |        |       |       |       |       |
|          | 調査対象  | 希望の家利用者及び保護者                    |       |        |       |       |       |       |
|          | 調査方法  | 本人または保護者による票記入方式                |       |        |       |       |       |       |
| 調査結果     | <p>1 調査対象利用者の概要</p> <p>施設利用者数：20名 内、回答者数20名（回収率100%）</p> <p>性別：男性12名、女性8名</p> <p>年代別位：10代0名、20代8名、30代7名、40代5名、50代1名</p> <p>利用頻度（1週間あたりの利用日数）</p> <p>1～2日/1W：0名 3～4日/1W：2名 ほぼ毎日：18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                  | 20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                  | 20名   | 100.0% | 0名    | 0.0%  | 0名    | 0.0%  |
|          | ③   | 工賃はもっとほしいですか                    | 17名   | 85.0%  | 2名    | 10.0% | 1名    | 5.0%  |
|          | ④   | 職員の作業の説明はわかりやすいですか              | 18名   | 90.0%  | 1名    | 5.0%  | 1名    | 5.0%  |
|          | ⑤   | 利用者同士で仲良くできていますか                | 17名   | 85.0%  | 0名    | 0.0%  | 3名    | 15.0% |
|          | 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   | 85.0%  | 2名    | 10.0% | 1名    | 5.0%  |
|          | 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        | 17名   | 85.0%  | 2名    | 10.0% | 1名    | 5.0%  |
|          | ⑧   | 個人情報を守られていると思いますか               | 16名   | 80.0%  | 2名    | 10.0% | 2名    | 10.0% |
|          | 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 | 18名   | 90.0%  | 0名    | 0.0%  | 2名    | 10.0% |
|          | ⑩   | 仕事や工賃などに目標をもって通所していますか          | 16名   | 80.0%  | 1名    | 5.0%  | 3名    | 15.0% |
| ⑪        | グループホームの利用を希望しますか   | 7名                              | 35.0% | 10名    | 50.0% | 3名    | 15.0% |       |
| 利用者からの意見 | <p>・年に一度くらい、先生と保護者とのコミュニケーションがあつたらいいかなと思います。</p> <p>・職員さんが、もっと利用者のことをわかってほしい。自主製品・・・箱に布を張っただけのものがありましたが、もう少し工夫してみたらどうですか？今はお客さんもなかなか買うものを選びます。</p> <p>・私は、4月になっても職員さんと一緒に仕事をしたいです。</p>                    |                                 |       |        |       |       |       |       |