

平成29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	松本市心身障害者福祉センター	所管課 TEL	障害福祉課 34-3212						
所在地	松本市双葉4-16	設置年月	昭和58年10月						
施設設置目的	障害者が地域で生活できるように支援し、市民の一層の福祉増進を図るもの								
施設概要・設備	松本市総合社会福祉センター(昭和58年10月整備、鉄筋コンクリート5階建て)の1階に位置 床面積:202.785㎡								
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～平成32年3月31日								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動支援センター事業 ・障害者福祉関係団体の運営指導及び活動等に関すること ・利用者の送迎に用いる車両の管理及び運行 ・図書室、集会室、訓練室の管理運営 ・施設の維持管理 								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
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(%)				
	センター事業利用者	18人/日	15.7人/日	87.2%	107.5%				
	一般利用者数	10人/日	9.9人/日	99.1%	74.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	8,407,000	指定管理料	7,018,833				
		利用料収入	1,896,000	利用料収入	2,051,590				
		共同募金配分金収入	196,000	共同募金配分金収入	196,000				
	雑収入	10,000	雑収入	0					
	計	10,509,000	計	9,266,423	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	7,207,000	人件費	6,446,963	指定管理料	7,018,833	指定管理料	6,548,138
		事務費	194,000	事務費	152,973				
事業費		3,100,000	事業費	2,659,487					
負担金		8,000	負担金	7,000					
計		10,509,000	計	9,266,423	計	7,018,833	計	6,548,138	
損益	0	0	0	差引	-7,018,833	差引	-6,548,138		
(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたため、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	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。	
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支をスタッフ3名で管理しており、問題は見られない。	
	経理及び事務処理等	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。	
	24項目 50点	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。
		秘密の保護	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	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、経費の縮減を図っている。	
	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。		
14項目 34点	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 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1月7日～2月23日
	調査対象	在宅重度障害者学級、各種講座受講生、サークル活動参加者
	調査方法	上記対象学級・講座・サークル開催時にアンケート依頼
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

平成29年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> 平成26年度から高齢の聴覚障害の方の講座デフローパーを立ち上げ4年目となり充実した講座になり社会参加の機会も多く提供できた。 在宅障害者学級(やまなみ学級)の利用者その家族の要望にこたえ個々に応じた創作活動や訓練等を実施した事で他の団体と一緒に展覧会に作品を出展したことで自信がついた。 聴覚障害者とコミュニケーションをとる時や必要とする事柄等に誤りが無いように専門職(手話通訳者)を交えて対応した。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> 要望や苦情の対応について、直ちに対応できるものは迅速に改善するよう努めた。また、困難なケースについては、市担当課等関係機関と連携して対応している。 利用者へのアンケートを実施し、運営等含めて結果を分析してより良いサービス提供をめざしている。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> 心身障害者福祉センターを利用されている方の年齢層が広がっていることに対して移動手段の重要性など個々にあった配慮が必要である。また、個々のニーズに可能な限り対応していく必要がある。高齢の方や重度の障害者等様々な障害を持った方もいる為、安全なサービスが提供できるように様々な機関と連携していく。

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>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定内容どおり業務が実施されており、利用者の障害特性、ニーズに応じた新たな講座を開設する等内容の充実にも努め、利用者からもおおむね好評を得ていることから、地域の障害者の社会参加の場として定着し、重要な役割を果たしていると評価できる。 一方で、利用者アンケートの結果によると、福祉制度等の学習会の開催、講座やサークル間の交流等意見・要望も寄せられているため、より一層の利用者の利便性の向上に努めていくことが望まれる。 多様化する利用者のニーズや社会情勢を的確に把握しつつ積極的な事業展開を図り、魅力あるサービスの提供、施設づくりに努めていただきたい。
--

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1月7日～2月23日
	調査対象	在宅重度障害者学級、各種講座受講生、サークル活動参加者
	調査方法	上記対象学級・講座・サークル開催時にアンケート依頼
調査結果	<p>【配布数：50人 回答数35人 回収率70%】</p> <p>講座やサークル等で講座の指導員から災害時などの避難等の説明がありましたか。 ある 14名 ない 16名 無回答 5名</p> <p>講座やサークル等の内容及び指導に満足していますか。 はい 34名 いいえ 0名 無回答 1名</p> <p>講座受講生と地域との交流や連携は災害時の協力体制のために必要だと思われませんか。 思う 23名 思わない 5名 無回答 7名</p> <p>個人情報を守られていますか。 はい 32名 いいえ 0名 無回答 3名</p> <p>福祉制度等の学習会を希望されますか。 はい 21名 いいえ 11名 無回答 3名</p> <p>施設の整備等について満足していますか。 はい 22名 いいえ 12名 無回答 1名</p> <p>施設的环境はいつも整備されていますか。 はい 22名 いいえ 10名 無回答 3名</p> <p>苦情や要望を講師及び職員に相談できる雰囲気はありますか。 はい 30名 いいえ 4名 無回答 1名</p> <p>苦情や要望を講師及び職員に相談したことはありますか。 はい 12名 いいえ 23名 無回答 0名</p> <p>講師及び職員はあなたを一人の個人として尊重して対応してくれますか。 はい 31名 いいえ 0名 無回答 4名</p> <p>講座やサークル間の交流は必要だと思いますか。 はい 24名 いいえ 10名 無回答 1名</p> <p>今後もこの施設を利用していきたいと思いませんか。 はい 33名 いいえ 0名 無回答 2名</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>・部屋までの通路などが暗いので明るい方が良いです。ゲームだけでなく介護や災害についての講座もやってほしいです。</p> <p>・駐車場が狭いので毎日イオンに止めています。災害等の話も聞きたい。送迎してもらえるとありがたいです。</p> <p>・トイレの使用が便利になると良いです。建物の中が暗い所が多いです。障害者の立場になって物事を考えて欲しい。</p>	