

2024年度 指定管理者導入施設総合評価表

【施設概要】

【施設概要】		所管課	福祉課
施設名	須坂ひだまり作業所		
所在地	長野県須坂市大字須坂483番地3		
施設設置目的	就労することが困難な在宅の障がい者の特性に応じた作業訓練、生活援助を行い、福祉の増進を図る。		
施設概要・設備	建物の構造:鉄骨平屋建て 敷地面積:1,120㎡ 延床面積:390.30㎡ 施設の内容:事務室、食堂、和室1、訓練室、作業室1・2、倉庫、浴室、厨房		
建設年月	1995年4月	指定管理 開始年月	2007年4月

【指定管理概要】

指定管理者名	社会福祉法人 夢工房福祉会
指定期間	2021年4月 ～ 2026年3月
業務内容	(1)利用契約に関する業務 (2)施設及び備品等の維持管理に関する業務 (3)作業訓練等に関する業務 (4)利用料の徴収に関する業務 (5)障害者総合支援法に基づく施設運営に関する申請業務 (6)前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務
職員体制	常勤: 6名 非常勤: 5名 合計: 11名
(専門職、役職等内訳)	所長兼サービス管理責任者1、生活支援員8、職業指導員1、看護師1

1 施設利用状況

項目	単位	目標値	実績				対前年比	対目標値
			2022年度	2023年度	2024年度			
生活介護	延べ人数		1,937	2,000	1,948	97.4%		
就労継続支援B型	延べ人数		2,403	2,507	2,995	119.5%		
特記事項								

2 収支の状況

単位:千円

指定管理者				市			
科目		予算額	決算額	科目		予算額	決算額
収入	指定管理料			収入	使用料・手数料		
	使用料・手数料						
	自立支援給付費収益	51,231	50,341				
	就労支援事業収益	6,600	6,352				
	その他	3,098	4,342		その他		
	収入計	60,929	61,035		収入計		
支出	人件費	32,127	33,318	支出	指定管理料		
	事業費	9,127	8,284		修繕費		
	事務費	2,414	1,825		備品購入費		
	就労支援事業費用	2,267	6,318				
	その他		7,719		その他		
	支出計	45,935	57,464		支出計		
管理事業損益 (a)		14,994	3,571	管理事業損益			

損益 (a) + (b)	3,571
管理事業損益 + 自主事業損益	

特記事項	障害福祉サービス利用に係る報酬(自立支援給付費)で運営が可能なため、指定管理委託料の支払いを要さない。
------	---

3 自主事業の実施状況

自主事業実績	なし
--------	----

単位:千円

自主事業名	収入	支出	備考
合計			自主事業損益(b)

4 利用者評価

①利用者要望の把握	(1)利用者要望の把握方法(時期・方法・回答数等)
	・定期面談を週1回、月に2～3回実施。 ・ご家族と電話及び連絡ノートで共有。 ・支援会議にて本人、家族、関係機関と共有。
	(2) 調査等の結果 職員の退職、異動、入職が重なり、職員変更が著しい状況の中で、不安を訴える利用者も数名いた。また、ご家族から職員がわからない等の声も挙がった。 対応としては、不安な思いのある利用者と面談を重ね、気持ちの聞き取りを行い、安心して過ごすことができるよう配慮した。 また利用者、家族に向け、職員紹介の通知を発行した。
②利用者からの声	(1)良好とする評価
	・生活介護サービス…2024年度9月から、工賃を支給する作業から運動、余暇等の活動に移行した。午前作業、午後は活動とし、作業と活動の両方を取り入れるようにした。①仕事を休憩することが多かった利用者が、活動が安心材料となり、午前の仕事に取り組めるようになった。精神的ケアにもつながっている。②プール、ウォーキング等の運動活動に参加し、筋力がつき、転倒する回数が減少した。③家族からは仕事だけではなく身体を動かす機会があつて良い、ストレス軽減になった、活動が楽しみで自宅で話をするようになった、コミュニケーションがとれる等の意見を頂いている。
	(2) 苦情・改善の要望 ・送迎について…通所時のお迎えを失念し、予定時間を大幅に遅れての送迎となってしまった。ご家族より、送迎に対する意識が低い、しっかりと送迎してほしいとの苦情があつた。
③対応措置	原因は、当日欠勤だった職員が送迎担当で配置されていたこと。 対策として、①職員欠勤がわかるようにメモ付けする等印をつける。②前日に送迎配置にミスがないか全職員で確認する。③当面、常勤職員で送迎を行う。 苦情受付後、早急に自宅に訪問し、上記の原因、対策を説明し、謝罪を行った。

5 項目別評価			評価	評点
1	指定管理者の健全性	団体の財務状況(※営利企業のみ)や組織体制は、他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か	○	2
2	施設利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	○	3
		施設の利用者数や稼働率を維持、向上させるための取り組みや工夫がおこなわれているか	◎	
3	財務状況・経理	指定管理業務会計と自主事業や団体の会計を区別して、適正に管理しているか	○	2
		収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか施設運営に不要な経費の支出がないか	○	
		収入増加への取り組みを行い、その効果はあったか※無料施設は対象外	○	
		経費節減への取り組みを行い、その効果はあったか	○	
		経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか	○	
4	施設運営管理	協定書に定められた閉館日、開閉館時間等を遵守しているか	◎	3
		日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	○	
		利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているか	○	
		施設の備品を適切に管理しているか	○	
		必要な修繕は適切に実施され、市に報告しているか	◎	
		協定書等で定められた事業計画・報告書、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	○	
		業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか	○	
		省資源・省エネルギー、廃棄物減量等環境への配慮がされているか	○	
5	職員体制	施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	◎	3
		職員の資質・能力向上を図る取り組みや研修がなされたか	○	
		労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか	○	
6	利用者サービス	利用者に対する職員の接客マナー(言葉づかい、態度、服装等)は適切か	○	1
		障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理・運営がなされているか	○	
		特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	○	
		地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	◎	
		アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか	△	
7	安全対策・危機管理	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか	○	2
		事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	○	
		必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求の対応措置が講じられているか	○	
		利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか	○	

合計点

16 点

総合評価

A

評点

- ・各項目の評価に◎があり、その他は○…3点
- ・各項目の評価がすべて○…2点
- ・各項目の評価に△があり、×はない…1点
- ・各項目の評価に×がある…0点

総合評価

- A (優れている) 合計15点以上
- B (適正) 合計14点
- B' (若干の改善が必要) 合計11点～13点
- C (さらなる努力が必要) 合計10点以下

評価基準

- ◎ … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の適切な実施かつ期待以上の成果。
- … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業が適切に実施されている。
- △ … 協定、事業計画に基づく管理運営の一部が予定どおり実施されていない。
- × … 協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が行われていない。

6 指定管理者による自己評価

(1) 今年度の取り組みに対する評価

- ・生活介護…9月からプール、ウォーキング等の運動活動や外出支援、動画視聴等の外的刺激のある余暇活動を取り入れている。午前は作業、午後は活動というスケジュールとした。
- ・就労継続支援B型…以前はおあにつくや不安手になった際、不定期で面談を実施していたが、週1回、月2～3回等利用者に合わせ順次面談を行っている。

(2) 課題

- ・生活介護…ウォーキングの回数が多い、日々の担当職員の意見で活動が決定し、統一性に欠け、画一的になってしまっている。
- ・就労継続支援B型…面談をしていくなかで、何がしたいのか、何に困っているのか、自分の気持ちをどのようにして伝えてよいかわからない利用者が多いことが判明した。また、対話するというコミュニケーションの経験不足から苦手さを感じ、面談が難しいという方もいた。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・生活介護…月間予定を作成し、バランスのよい充実した活動を設定する。全職員で検討、共有していく。
- ・就労継続支援B型…現在作業しているものに対して振り返りを行い、その作業が希望するものなのか、苦手なものなのか、経験していくなかで、気持ちの聞き取りを行っていく。PDCAサイクルを用いて、自己選取ができる。意見決定につながる支援を行う。

7 市による総合評価

(1) 今年度の取り組みに対する総合評価

- ・利用者増に向けた取り組みの成果により、延べ利用者数(生活介護、就労継続支援B型合計)が540名増加している。
- ・協定時間に定められた開閉時間を遵守し、法で定められた施設管理運営に必要な人員を遵守し、適正な運営を実施している。
- ・障害の特性に合わせて適切な職員配置がされている。
- ・多目的トイレロータンク内で漏水があり、指定管理者から市に速やかに相談があった。修繕に必要な部品がすでに製造されていないことから、不要な既存機器を撤去したうえで新たなものを設置した。修繕前は、排泄介助後、支援員が再度トイレに戻り漏水を確認する作業を行っていたが、修繕により作業が不要となったことで、節水及び支援員の負担軽減につながった。
- ・地域住民とは、ふれあい広場への出店、個人宅への資源回収(住民が施設に資源を持参する場も設けている)等を通じて、交流している。引き続き、地域に開いた施設運営を求めたい。
- ・アンケート等で得た回答を、サービス提供体制やサービス内容に活用する仕組み作りが求められる。