

平成27年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 36
ID 102006

【施設状況】

グループ名称	地域活動支援センターこぶし										
指定管理者名	社会福祉法人長野県社会福祉事業団						法人番号	1100005001692			
所管課	主	102000	障害福祉課	副							
構成施設	5695	地域活動支援センターこぶし									
施設分類	05	保健福祉・医療型		施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	01	代行制		
施設概要	作業室 2、事務室、トイレ（豊野老人福祉センターと共用）										
施設設置目的	障害者に対し、通所の方法により創作的活動、生産活動の機会を提供し、社会との交流の促進を図ることを目的とする。										
基本方針等	<ul style="list-style-type: none"> 利用者又はその保護者の意思及び人格を尊重して、常に利用者等の立場に立ったサービスの提供に努める。 地域及び家庭との結び付きを重視した運営を行い、市、障害福祉サービス事業を行う者その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供するもの等との連携に努めるとともに、指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを利用者に提供していく。 										
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> 作業訓練、生活訓練、社会体験訓練、相談 										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	協定、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、計画の一部が予定どおり実施されない 管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> 協定、計画が全て実施されない 管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	社会福祉法人長野県社会福祉事業団				指定回数	1 回	
指定期間	平成24年4月1日	～	平成29年3月31日	5年	管理運営開始日	平成24年4月1日	
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。						評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)						

		利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用者数	人/年	3,054	2,969	2,973	3,068	103%	3
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 利用定員 15 人 登録人数 (H28.3.31) 13 人 *利用者数 (人/日 13人)							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に対する通所の登録に関する業務 利用者の創作的活動又は生産活動の機会の提供 利用者に対する社会との交流促進等の便宜供与に関する業務 施設及び設備の維持管理に関する業務 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> レクリエーション (誕生日会、花見、カラオケ、郷土食づくり、クリスマス会、食事会、サークル活動など) 創作 (スポーツ、文化) 活動支援 (自由習字講座で学んだ作品を豊野地区文化祭、かがやきフェスティバル で発表など) 							
サービス維持・向上の取組み (広報等)		<ul style="list-style-type: none"> 豊野保健センター保健師、歩楽里の相談支援専門員により、個々のケースについて日常的な支援方法を話し合っている。 広報紙「こぶしだより」を年3回 (6月、10月、3月) 発行し関係各所へ配布。 雨天や降雪時の送迎代行、冬季間の高齢者等への一斉送迎 							

3 利用者評価

		区分	内容	評価																																																					
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	4																																																					
		(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> 連絡帳を活用し、日々の要望や意見 (考え・気持ち含む) を把握 利用者に満足度調査を実施 回答者 13人 (保護者・世話人・職員による聞き取り含む) 回答率 100% 																																																						
		(3) 調査、会議等の結果	<p>【調査項目】</p> <table border="1"> <tr> <td>①作業の満足度</td> <td>とても満足</td> <td>62%</td> <td>まあ満足</td> <td>38%</td> <td>不満</td> <td>0%</td> <td>どちらとも言えない</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>②新しい活動</td> <td>とても興味</td> <td>27%</td> <td>まあ興味</td> <td>64%</td> <td>つまらなかった</td> <td>0%</td> <td>どちらとも言えない</td> <td>9%</td> </tr> <tr> <td>③お楽しみ会</td> <td>とても楽しい</td> <td>58%</td> <td>まあ楽しかった</td> <td>25%</td> <td>つまらなかった</td> <td>0%</td> <td>どちらとも言えない</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>④支援員について</td> <td>とても満足</td> <td>38%</td> <td>まあ満足</td> <td>38%</td> <td>不満</td> <td>0%</td> <td>どちらとも言えない</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td>⑤気軽に相談できるか</td> <td>できる</td> <td>38%</td> <td>まあできる</td> <td>16%</td> <td>できない</td> <td>15%</td> <td>どちらとも言えない</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>⑥こぶしへの通所希望</td> <td>はい</td> <td>100%</td> <td>いいえ</td> <td>0%</td> <td>どちらとも言えない</td> <td>0%</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	①作業の満足度	とても満足	62%	まあ満足	38%	不満	0%	どちらとも言えない	0%	②新しい活動	とても興味	27%	まあ興味	64%	つまらなかった	0%	どちらとも言えない	9%	③お楽しみ会	とても楽しい	58%	まあ楽しかった	25%	つまらなかった	0%	どちらとも言えない	17%	④支援員について	とても満足	38%	まあ満足	38%	不満	0%	どちらとも言えない	24%	⑤気軽に相談できるか	できる	38%	まあできる	16%	できない	15%	どちらとも言えない	31%	⑥こぶしへの通所希望	はい	100%	いいえ	0%	どちらとも言えない	0%		
①作業の満足度	とても満足	62%	まあ満足	38%	不満	0%	どちらとも言えない	0%																																																	
②新しい活動	とても興味	27%	まあ興味	64%	つまらなかった	0%	どちらとも言えない	9%																																																	
③お楽しみ会	とても楽しい	58%	まあ楽しかった	25%	つまらなかった	0%	どちらとも言えない	17%																																																	
④支援員について	とても満足	38%	まあ満足	38%	不満	0%	どちらとも言えない	24%																																																	
⑤気軽に相談できるか	できる	38%	まあできる	16%	できない	15%	どちらとも言えない	31%																																																	
⑥こぶしへの通所希望	はい	100%	いいえ	0%	どちらとも言えない	0%																																																			
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<p>調査項目の全てにおいて満足以上が70%以上あり、不満等は若干であった。また、これからも当施設への通所を希望するかについては、回答者の全てが通所を希望している。</p> <p>【意見】 ・色々な活動を計画的にしてくれて良かった ・やさしくしてくれる ・話しやすい ・出来るだけ通い続けたい。 ・他の人の対応に忙しそうで遠慮してしまう ・話しかけていいかわからない</p>																																																						
		(2) 苦情・改善等の要望事項																																																							
		《対応措置》																																																							

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26年度決算（前年度）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金		利用料金		歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	8,323,000	指定管理料	8,323,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等	1,002,000	販売収入等	985,175		その他		その他	
	その他収入	1,000	その他収入	516					
	計	9,326,000	計	9,308,691		計	0	計	0
自主事業	人件費	7,359,000	人件費	7,032,372	自主事業	指定管理料	8,323,000	指定管理料	8,323,000
	設備管理費	585,000	設備管理費	643,192		委託料		委託料	
損益	備品購入費		備品購入費		需用費	494,846	需用費	536,503	
	修繕費	30,000	修繕費	10,800	役務費		役務費		
	光熱水費		光熱水費		使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	1,062,000	事業費	1,025,779	修繕費	112,978	修繕費		
	事務経費	435,000	事務経費	315,449	工事請負費		工事請負費		
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費		
	その他		その他		その他		その他		
	減価償却費		減価償却費	75,453					
	計	9,471,000	計	9,103,045		計	8,930,824	計	8,859,503
	収入		収入	169					
	支出		支出	169					
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
	損益	-145,000		205,646	差引	-8,930,824		-8,859,503	
人件費比率【人件費(賃金等)／平成27年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									77.3%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 所長 1人(1) 経理担当 1人(1) 常勤職員 3人(3)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 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		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか		
セルフモニタリング等	2 備品はI種、II種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、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		

6 危機管理体制 ※すべてで、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、
評価理由欄に理由を記載してください。

No. 36

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
	個人情報保護	<input checked="" type="checkbox"/>	
	防犯、防災対策	<input checked="" type="checkbox"/>	
1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか			
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	<input checked="" type="checkbox"/>		
1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか			
	2 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への対応措置が講じられているか		

7 地域連携

地域連携	評価
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。また、市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。	3
協定内容・指定管理者提案	
追加された内容、未実施の内容及びその理由	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 豊野地区文化祭、豊野かがやきフェスティバルなど、地域の各種行事に参加 ・ 事業所がある老人福祉センターの催事（ロビーコンサート、講演会、各種集会等）への参加と、来場者へのうどんやおやき等の販売 	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	3	6	
利用者評価	4	16	
事業収支	3	6	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
合計得点			

評価理由	<p>施設の目的及び基本方針に適合した運営を行っており、苦情や事故もなく利用者に対して日々の考察が実施されており、利用者の立場に立った安定したサービスが提供されている。また、複合施設内にあるため家族や地域との関わりも多い。</p> <p>利用者評価については、こまめにアンケートを実施し利用者の満足度の把握に努めており、雨天・降雪時や冬季間の高齢者等への送迎実施、自由習字（墨遊び）など創作活動が利用者の良好な評価を得ていることから、評価を4とした。</p>
------	---

取組み・改善案等 (施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>グループ施設からの利用者が多く新たな利用者の掘り起こしは課題ではあるが、利用定員を満たすよう引き続き利用増に向けた取り組みを実施する。</p>
------------------------	--

指定管理者自己評価		C
(1) 今年度の取組みに対する評価		
① サービス向上に向けての取組み		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 作業面について・・・ベースの靴下作業は受注先からの作業（仕上がり）評価は高水準を維持、安定した受注量に繋がっている。また、うどん・おやき・焼き菓子の販売も顧客変動少なく、堅調に推移したことで、若干ながら前年度を上回る工賃の確保ができた。 ・ 余暇支援について・・・前年度利用者からの評価が高かった自由習字「墨あそび」を拡充、また新たにマジック講座を開くなど、カルチャー的なメニューを重視。「観る」だけでなく「参加」することで満足度や更なるやる気向上へと繋げることができた。「墨あそび」での作品の展示・発表は地域住民との交流にも大きく役立っており、余暇活動というより創作活動に至っている。 		
② 業務の効率化に対する取組み		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 限られた職員数から自ずと役割分担が決まっているが、各面重複して無駄な動きが無いよう日々の終り会等で徹底を図った。利用者支援面では逆に効率化を図ることを避け、要望・訴えを辛抱強く聴くことを引き続き心掛けた。 		
③ その他		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 在宅利用者（67歳男性）が9月の連休中に自宅で転倒、負傷により要介護となり退所、1名減となった。自宅での事柄とはいえ、この件を受けてエレベーターによる昇降（階段事故防止対策）また、公用車の乗降に際しても補助を行うなど、高齢利用者への配慮を一層強化した。 		
(2) 指定管理者業務実施上の課題		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 老人福祉センターに併設されているため修繕等に時間がかかり、利用者に不便をかけることがある。 （非難用階段の手摺が老朽化しておりやや危険な状態となっている） （現在は、破れたままの網戸がそのままの状態です虫除けを考えた時安心して窓を開けることが出来ない状態となっている） ・ サービス提供において、種々の工夫は当然ながら、より充実した事業を考えた時には事業に充当する安定した予算が必要となる。効率的な予算執行を進めているが、十分とは言えない状態である。 		
(3) 次年度以降の取組み		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 次年度は指定管理を受けて5年目、期間の最終年となる。この間の活動事業メニューは、単年単発ではなく継続性の高いメニューを提供することで利用者の高い達成感、より深い喜びの実感を引き出すことに重点を置いてきた。最終年に当たり、その答えを出すべくまとめの一年として取り組んでいきたい。 		

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る