

令和5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	障がい福祉課 34-3212					
所在地	松本市双葉4番16号		設置年月	昭和58年10月					
施設設置目的	障がい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	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5か年）								
指定管理者の 主な業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動支援センター事業・障がい者福祉関係団体の運営指導及び活動等に関すること</li> <li>・利用者の送迎に用いる車両の管理及び運行</li> <li>・図書室、集会室、訓練室の管理運営</li> <li>・施設の維持管理</li> </ul>								
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	11.9人/日	66.0%	88.0%				
	一般利用者	10人/日	9.6人/日	96.0%	148.0%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	7,250,000	指定管理料	7,250,000				
	利用料金収入	1,754,000	利用料金収入	3,992,740					
	共同募金配分金	100,000	共同募金配分金	129,600					
	計	9,104,000	計	11,372,340	計	0	計	0	
	支出 （歳出）	人件費	7,266,000	人件費	6,605,087	指定管理料	7,250,000	指定管理料	7,250,000
		消耗品費	326,000	消耗品費	225,496				
		燃料費	465,000	燃料費	312,838				
修繕費		5,000	修繕費	13,750					
通信運搬費		10,000	通信運搬費	9,996					
使用料及び賃借料		100,000	使用料及び賃借料	674,629					
手数料		34,000	手数料	33,955					
備品購入費		0	備品購入費	249,370					
教養娯楽費		67,000	教養娯楽費	66,712					
福利厚生費		21,000	福利厚生費	16,782					
旅費交通費	253,000	旅費交通費	243,892						
諸謝金	1,170,000	諸謝金	1,303,136						
		諸経費等	1,752,071						
計	9,717,000	計	11,507,714	計	7,250,000	計	7,250,000		
損益	-613,000		-135,374	差引	-7,250,000	差引	-7,250,000		
（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  
68.1

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していないか	2	A	施設の特性から、対象者や定員が定められているが、公平性が確保されており、広く利用者を受け入れており高く評価できる。
	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	A	適正な労働条件の確保及び労働環境が整備されており、高く評価できる。
		3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	緊急連絡網が整備されており、問題はない。
	危機管理対策	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	施設内のリスクを把握し、想定されるリスクの対策がされている。
		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	適正に対策が講じられており、問題はない。
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	決算情報は公開されている。複数職員で経理を担当しており、監査請求にも対応ができる体制を整えている。	
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、営業利益及び経常利益は赤字であるが、赤字額は減少してきており、健全化へ向けた取り組みが見てとれる。問題は見られない。
		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	障がい、介護など様々な分野の事業を長年実施しており、経営管理のノウハウがあり。必要時に連携を図っている。
	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	仕様書に示した業務を理解した事業計画が作成されており、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	B	担当課と密に連携し、責任を持って事業に取り組むことができている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	利用者の心身状況を踏まえて、適切かつ臨機応変に人員配置を行っている。
		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	現場責任者は、施設の管理運営の経験が長く、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	ノー残業デー設け、長時間労働の削減に積極的に取り組んでいる。
	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	法人全体の研修計画に基づき、適切に実施されている。
		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	複数職員で事務処理を行っており、問題はない。
	経理及び事務処理等	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	指定管理業務の中で第三者に委託する業務はない。委託が必要な場合は法人が一括して行う体制が整っている。
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	実績報告書などは適切に作成され期限までに提出されており、問題はない。	
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	安全対策、緊急時の対応方法は明確化されている。従事者への教育、訓練も徹底されており、問題はない。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての確に把握されており、問題はない。
		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	B	事業計画に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	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	各団体との連携は積極的に行っている。施設や利用者の特性上、住民との交流は難しい部分もあるが、課題を検討し新たな取り組みが必要。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	新たな利用者の獲得に向けた広報活動を行っている。
	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	利用者の心身状況、課題を踏まえたプログラムを編成しており、満足度も高いことから、高く評価できる。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	障がいの程度や本人、家族のニーズに対して配慮した管理が高い水準でなされている。
	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	A	アンケートを実施し、本人や家族のの要望に迅速に対応しており、高く評価できる。
	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	B	毎月提出される実績報告からセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題ない。
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	節電を心掛け、ごみの分別を徹底するなど環境保全の取り組みをしている。	
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	経費の削減、業務効率化に向けた取り組みを行っており、問題ない。
	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	事業計画どおりの事業実施をしており、支出総額に問題はない。収入は報酬の見直しにより計画を大きく上回った。

### 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	令和6年2月1日から令和6年2月29日
	調査対象	在宅重度障がい者学級、各種講座受講生、サークル活動参加者
	調査方法	アンケート用紙を配布
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5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>在宅障害者学級(やまなみ学級)の利用者と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の継続実施により、安心して通所できる場所になってきている。</li> <li>可能な限り利用者が希望する時間帯に送迎を行うことで、各事業に参加しやすくなるよう努めた。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>言語が手話である高齢の聴覚障害者を対象とした新たな会『すまいる』を立ち上げ、利用者同士のコミュニケーションを上達させる場となった。</li> <li>困難なケースについては、市担当課や関係機関と連携して対応している。</li> <li>令和5年度に受けつけた要望・苦情は無かった。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>状況や利用者の障害の程度にはよるが、移動手段の配慮は利用推進の重要なことであると考えられるので、都度対応を検討していきたい。</li> <li>利用者は、高齢者・重度の障害者など多様であるため、安全なサービスが提供できるよう、関係機関と連携し運営していきたい。</li> <li>特に『すまいる』の利用者は、住み慣れた地域で孤立しがちであるため、安全・安心な生活が送れるよう、関係機関や地区と改善策を検討していきたい。</li> </ul>

### 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】
<p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】</p> <p>テーマ：利用者の権利擁護の視点にたった対応となっているか</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者やその家族の個別ニーズ、要望を的確に捉えて、支援に活かすことができている。</li> <li>アンケート調査(職員、指導員はあなたを一人の個人として尊重して対応してくれていますか)の結果は、高い評価を得ている。</li> </ul> <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協定内容どおり業務が実施されており、「すまいる」の立ち上げなど、利用者の障がい特性やニーズに応じた様々な講座を実施し内容の充実に努めている。一方、利用者の固定化、高齢化が課題であり、それらの取り組みが結果に繋がっていない点は再検討する必要がある。</li> <li>アンケート結果からも利用者からは好評を得ている。重度障がい者の社会参加の場として重要な役割を果たしていると評価できる。</li> <li>財務モニタリングチェックでは、営業利益及び経常利益は赤字であるが、赤字額は減少してきており、健全化へ向けた取り組みがみてとれる。</li> <li>多様化する利用者のニーズや社会情勢を把握し、課題へのアプローチを行い、魅力あるサービスの提供、施設作りに努めてもらいたい。</li> </ul>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.1

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

判断結果
良好

【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6年2月1日から令和6年2月29日
	調査対象	在宅重度障がい者学級、各種講座受講生、サークル活動参加者
	調査方法	アンケート用紙を配布
調査結果	<p>1 在宅重度障がい者学級利用者</p> <p>(1) 活動時など心地よい環境の中で活動できていますか。          できる 7名(88%) できない 1名(12%)</p> <p>(2) 内容及び指導に満足していますか。          はい 7名(88%) いいえ 1名(12%)</p> <p>(3) 地域や医療施設との交流はこれからも必要だと思われますか。          思う 5名(63%) 思わない 3名(37%)</p> <p>(4) 個人情報を守られていますか。 はい 8名(100%)</p> <p>(5) 施設の整備等について満足されていますか。 はい 8名(100%)</p> <p>(6) 施設的环境はいつも整備されていますか。 はい 8名(100%)</p> <p>(7) 苦情や要望を職員に相談できる雰囲気はありますか。          はい 6名(75%) いいえ 2名(25%)</p> <p>(8) 職員、指導員はあなたを一人の個人として尊重して対応してくれていますか。          はい 8名(100%)</p> <p>2 各種講座受講生、サークル活動参加者</p> <p>(1) 講座やサークル等で講座の内容及び指導に満足していますか。          はい 29名(97%) いいえ 1名(3%)</p> <p>(2) 個人情報を守られていますか。 はい 29名(97%) いいえ 1名(3%)</p> <p>(3) 施設の整備等について満足されていますか。          はい 20名(67%) いいえ 10名(33%)</p> <p>(4) 施設的环境はいつも整備されていますか。          はい 26名(87%) いいえ 4名(13%)</p> <p>(5) 苦情や要望を職員に相談できる雰囲気はありますか。          はい 28名(93%) いいえ 2名(7%)</p> <p>(6) 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 30名(100%)</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 在宅重度障がい者学級利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・もっと回数を増やしてほしい。</li> <li>・お散歩に行きたいです。</li> <li>・ドライブに行きたいです。</li> </ul> <p>2 各種講座受講生、サークル活動参加者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外の水道を修理してほしい。</li> <li>・大変有意義な講座で満足しています。今後も継続をお願いいたします。</li> <li>・講座の雰囲気も良く楽しんでいます。</li> <li>・障がいについて学ぶ機会があると嬉しいです。</li> </ul>	