

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	松本市岡田希望の家		所管課 TEL	障がい福祉課 34-3036					
所在地	松本市岡田町480番地8		設置年月	昭和60年11月					
施設設置目的	就労することが困難な在宅障がい者（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 鉄筋コンクリート平屋建 床面積 200.34㎡ 事務室、作業室、休憩室、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	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5か年）								
指定管理者の 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 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	20人／1日	15.8人／1日	79.0%	99.3%				
	（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
		事業収入	30,026,000	事業収入	29,372,548	指定管理者納付金	892,000	指定管理者納付金	892,000
		補助金収入	217,000	補助金収入	214,644				
		その他収入	30,000	その他収入	52,850				
	計	30,273,000	計	29,640,042	計	892,000	計	892,000	
	支出 （歳出）	人件費	23,556,000	人件費	22,880,270				
		事業費	2,327,000	事業費	1,859,821				
		事務費	1,906,000	事務費	1,488,659				
負担金		913,000	負担金	912,500					
計	28,702,000	計	27,141,250	計	0	計	0		
損益	1,571,000		2,498,792	差引	892,000	差引	892,000		
（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  
69.6

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ていないか	2	B	設置基準に基づき定員が定まっているが、障がいの種別を特定することなく平等に受入れている。
	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	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適性な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	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	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、問題はない。
		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	利用者ごとに作成される個別支援計画の中で障がい特性等が把握されており、リスク管理ができています。
	個人情報保護	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	利用契約書の中に個人情報の保護が明記されており、また電子データの管理も法人全体で対策に取り組んでいる。
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	法人本部を含め複数の職員で経理を管理。決算情報は公開しており、監査請求に対処できる内容になっている。	
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、すぐに経営状況が悪化する問題点は認められなかった。
		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	A	同一組織内で障害福祉サービス事業所等の運営をしており必要に応じた連携がとられている。
	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	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。
		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	A	市とは相互に連絡がとれ情報共有が図られている。また保護者会、施設、市の懇談会を毎年開催している。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	A	勤務表や実績報告書にて、利用者数に対して配置基準より手厚く職員配置がされていることを確認した。
		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	所長、管理者、支援員は、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。
	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	B	ノー残業デー、ワークライフバランスデーの実施、事務の効率化等の意識改革を進め長時間労働の削減に努めている。
	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	指定管理法人全体での研修計画に基づき、適切に実施されている。
	経理及び事務処理等	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	複数の職員によって会計処理の確認がされた後に支払いを行っているため問題はない。
		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	市の要求水準内の施設管理業務のなかで第三者へ委託する業務はない。水準を超えるものは法人が一括し委託している。
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	事業ごとの事業内容、利用実績が分かる報告書を提供月の翌月に適切に提出されている。	
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	感染症や虐待防止の委員会を定期的に関き、職員の教育をしている。	
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	A	日常の巡回・清掃等適切に行われており、管理区域や事業範囲についての確に把握できている。
		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	設置目的等を理解した事業計画に基づき、適切に管理されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	管理運営業務を的確に理解し、事業計画に基づき、適切に管理されている。
	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	例年各種団体との連携は積極にしている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	1日の定員が決まっているが、利用者が継続して利用ができるような声かけ等を行っている。
	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	アンケートの結果より「岡田希望の家の仕事は楽しい」が100%であり、施設が狭隘ながら修繕や工夫等により利用者の満足度を高める工夫がなされている。
	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	職員と障がい者の意思疎通ができており障がい者に配慮した管理がなされている。
	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	B	毎月行っている個別懇談会で利用者からの要望等を聞きとり、併せてアンケート調査を実施し業務改善に取り組んでいる。
	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書から、セルフモニタリングは適切に行われている。
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	省エネルギー・省資源・事務用紙等の廃棄物削減など環境への配慮に積極的に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	日頃から、経費削減や業務効率化が意識されている。
	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	事業計画書どおり事業を実施しており、支出総額に問題はない。

### 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9日
	調査対象	利用(通所)者
	調査方法	本人による記入方式
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>・受託作業収入、自主作業収入ともに前年より増となり、その結果、利用者工賃支給額が増え、平均工賃額は3年続けて増加となりました。</li> <li>・運営費収入も安定した通所率、単独事業所から2年目となり年度を通じて加算額を受けられたため前年度より増額となりました。</li> <li>・通年を通して様々な行事(社会見学、リフレッシュとして買い物支援や散歩等)、また、地域交流(おかだ夏まつり、地域の方との灯ろう作り等)を行い、地域に生きる社会人としての活動や体験ができました。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・12月11日地区住民の方から、公用車が所定の位置に駐車されていなかったため、資源物が全て回収できなかったとの苦情が寄せられた。駐車場は地域の資源回収場所となっていて、当日はリサイクル庫から公用車にダンボールを積み込み、公用車をそのまま駐車していたため、ごみ収集車のごみを見落としてしまったものである。住民の方の話を十分に聞き、不快にさせたことをお詫びするとともに、資源物回収日には公用車を所定の場所に駐車させることを伝え納得をいただいた。職員全員に苦情内容と駐車場使用の注意事項を共有し、リサイクルの積み込みの際には、終了した時点で公用車を所定の位置に戻すことを徹底した。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受託作業では安定した作業の受入れ、自主作業ではポップコーンマシンによるポップコーン販売、自主製品の新生色へのチャレンジなどにより、利用者工賃のアップを図っていききたい。</li> <li>・保護者会の定期開催、地域交流等を積極的に行い、「地域に生き、地域に生かされている」ことを双方が理解し進んでいけるよう職員が一丸となり支援していく体制を更に強化していききたい。</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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 自主事業の実施なし。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 アンケート結果より、「生活リズムが保たれているか」という質問に対して9割以上の利用者が「はい」と回答しており、通所により生活リズムが確立されていると評価できる。</p> <p>【総合的な評価】 施設の管理運営については、仕様書等に基づき適切に実施されている。 就労訓練として民間企業からの受注作業、合同庁舎清掃、農福連携、リサイクル事業等が行われ、作業工賃も2,000円近く上がり、数字から見ても評価できます。作業収入が増額した理由として、利用者の作業能力の向上により昨年度より多くの受注量をこなすことができたことと分析されており、またリサイクル事業に対しても地域住民の協力を得られており、利用者、職員の地域との関係性についても高く評価できます。 今後も利用者によりがいを感じてもらえるようなサポートを期待します。</p>
---

配点	評価
10	B
点数	7
合計点数	76.6

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」

判断結果
良好

※「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

【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9日							
	調査対象	利用（通所）者							
	調査方法	本人による記入方式							
調査結果	<p>1 調査対象利用者の概要</p> <p>施設利用者数：17名 内、回答者数16名（回収率94.1%）                  性別：男性11名、女性5名                  年代別位：10代0名、20代4名、30代6名、40代4名、50代2名、無回答0名                  利用頻度（1週間あたりの利用日数）                  1～2日/1W：0名 3～4日/1W：1名 ほぼ毎日：14名 その他：1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	岡田希望の家の仕事や生活は楽しいですか	16	名 100 %		名 0 %		名 0 %	
	②	一日の日課はわかっていますか	14	名 87.5 %	1	名 6.3 %	1	名 6.3 %	
	③	工賃はもっと欲しいですか	15	名 93.8 %		名 0 %	1	名 6.3 %	
	④	職員の作業の説明はわかりやすいですか	16	名 100 %		名 0 %		名 0 %	
	⑤	利用者同士で仲良くできているか	16	名 100 %		名 0 %		名 0 %	
	⑥	個人面談や電話など、職員と話し合う機会がありますか	13	名 81.3 %	2	名 12.5 %	1	名 6.3 %	
	⑦	ボランティアさんやお客様たちと交流できていますか	12	名 75 %	1	名 6.3 %	3	名 18.8 %	
	⑧	個人情報を守られていると思いますか	13	名 81.3 %		名 0 %	3	名 18.8 %	
	⑨	岡田希望の家によって生活のリズムは保たれていると思いますか	15	名 93.8 %		名 0 %	1	名 6.3 %	
	⑩	仕事や工賃に目標をもって通所していますか	13	名 81.3 %		名 0 %	3	名 18.8 %	
	⑪	企業等の雇用に結びつくような支援を希望していますか	1	名 6.3 %	13	名 81.3 %	2	名 12.5 %	
⑫	岡田希望の家に来る目的は何ですか（複数回答）	お金のため9名、仕事のため13名、仲間づくり5名、健康のため4名、リフレッシュ2名							
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しく働きたい</li> <li>・貯金して将来困ったときにつかう</li> <li>・作業がわかりやすいように説明してくれる</li> <li>・協力しながら仕事ができている</li> <li>・個別面談の時間をとってもらえる</li> </ul>								