

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	松本市南ふれあいホーム	所管課 TEL	障がい福祉課 34-3036		
所在地	松本市双葉4番8号	設置年月	平成9年4月		
施設設置目的	就労することが困難な在宅の障がい者（主に精神障がい）を対象に、生産活動、生活指導等を行い、社会生活への適応や就労意欲の養成等を図ることで、利用者の自立を支援することを目的として設置したもの				
施設概要・設備	「南部福祉複合施設（なんぶくがらぎ）」（鉄骨造3階建）の1階部分に設置 床面積：680.48㎡ 事務室、作業室、食堂兼娯楽室、相談室、更衣室、パン工房				
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	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	17.8人／1日	89.0%	102.9%
	（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			
	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
	収入 （歳入）	事業収入	33,580,000	事業収入	32,083,682	指定管理者納付金	1,007,000	指定管理者納付金
	補助金収入	222,000	補助金収入	218,192				
	その他収入	100,000	その他収入	110,000				
	計	33,902,000	計	32,411,874	計	1,007,000	計	2,053,000
支出 （歳出）	人件費	30,212,000	人件費	29,042,043				
	事業費	2,272,000	事業費	2,056,041				
	事務費	2,051,000	事務費	1,844,365				
	負担金	1,008,000	負担金	1,007,700				
	計	35,543,000	計	33,950,149	計	0	計	0
損益		-1,641,000		-1,538,275	差引	1,007,000	差引	2,053,000
（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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分が確認されたので、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、障害特性に応じた利用者を受入れており問題はない。	
	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。また協力医療機関とも必要時連携がとれている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表や実績報告書にて、利用者数に対して配置基準を満たす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、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。	
	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。
安全管理	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。		
施設の運営	業務内容	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。	
		19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回・清掃等適切に行われており、管理区域や事業範囲についてほぼ的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	A	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。	
	地域との連携	21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	A	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。	
	利用促進	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	各種団体との連携を積極的にとっている。販売会等を通して地域住民と連携している。	
	利用者サービス向上	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	利用者が継続して利用できるよう、日頃より利用者からの相談を受けたり、見守り等を行っている。	
	障がい者等への配慮	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	利用者一人一人のニーズに合わせた対応を心掛け、施設のより良い環境づくりに取り組んでいる。	
	苦情・要望等への対応	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	施設の特性から障がい者に配慮した管理がなされており、アンケートからも職員の対応は評価されている。	
	セルフモニタリング	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。	
	環境への配慮	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。	
経済性	経費削減・業務効率化	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。	
		29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	C	収支実績が赤字となっており、より一層の経費削減や業務効率化が求められる。	
	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	C	支出総額は計画の範囲内であるが、収支がマイナスとなっており、改善の必要がある。	

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19日から令和6年2月29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	

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

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"> ・利用登録者は35名(令和4年度比2人増)、その内訳は退所者5人、新規登録者6人。経営安定のため令和4年度から取り組む下記「今後の目標」を継続することで、成果は徐々に現れてきている。 ・1日の平均利用者は、17.8人で令和4年度(17.3人)比で0.5人の微増。 ・昨年末頃より主力受託業務(自動車部品)の受注量が減少し収入が減少したためパン・焼き菓子等の販売機会を増やし収入確保に務めたが、平均工賃が19,164円から18,858円と減少してしまった。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度は対応に苦慮する事案は発生していない。 ・要望・苦情については迅速な対応を第一に、相談支援・市担当者と連携していく。 ・全職員に対し、利用者への声掛け、見守りの徹底を指示し、早期の気付きができるようにここをけている。 ・利用者アンケートの結果も反映させている。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・経営安定にむけた取り組みの推進 ①現利用登録者の通所モチベーションの向上(所長との面談、職員による声掛けの徹底、昼休みの散歩へのお誘い、サークル活動・社会見学の充実等) ②新規利用者の発掘(見学、体験機会の受け入れ、病院や養護学校、相談支援事業所への働きかけ) ③地域との連携による事業所の魅力発信(地域行事への積極的な参加、ボランティアの受け入れ、ポリジ(喫茶)を核とした地域連携の検討)

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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の実施なし。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・虐待や不適切な支援等に係る通報もなく、障がい者の権利擁護の視点に立った運営ができていたと評価する。 <p>【総合的な評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度よりは増加しているものの、利用実績が目標値に対して89%にとどまっているため、目標値に近づけるよう対策を検討されたい。 ・利用者に提供する作業活動として、食品(クッキー・スコーン・マフィン・パン等)、縫製品(牛乳パックのいす、マスクケース等)の自主製造・販売(店舗・各種イベント)などの一般就労に必要な知識、能力の向上のための訓練を行っている。今後とも販売拡大に努め、利用者のスキルアップを図ってほしい。 ・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おり、就労継続支援B型事業所としておおむね適切なサービスを提供していると判断できるが、赤字決算となっているため、経費節減、業務の効率化に取り組まれない。

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19日から令和6年2月29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	1 調査対象利用者の概要			
	施設利用者数：30名、回答者数26（回収率86.6%）			
	性別：男性13名、女性13名			
	年代別位：20代以下4名、30代3名、40代4名、50代7名、60代以上8名			
	利用頻度（1週間あたりの利用日数）			
	1日：4名 2日：4名 3日：4名 4日：5名 5日：8名			
	2 調査項目と調査結果			
		調査項目	回 答	
	①	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	増やしたい：7名、今のままでよい：17名、減らしたい：2名、通所を辞めたい：0名	
	②	通所年数	1年未満：6名、1～3年：3名、3～5年：3名、5～10年：3名、10年以上：11名	
	③	1日の作業時間	2時間15分未満：10名、3～4時間：6名、4時間15分：10名	
	④	今後の作業時間	増やしたい：5名、今のままでよい：20名、減らしたい：2名	
	⑤	通所の目的 (複数回答可)	働いて工賃を得る：19名、生活リズムを整える：19名、自立した生活を送る：16名、仲間とのコミュニケーションをとる：11名、日中の居場所として：11名、主治医にすすめられたから：5名、一般就労へ結びつける：4名、社会性を身につける：4名	
	⑥	南ふれあいホームを利用することで以前と何か変わったか	はい：14名、いいえ：10名、回答なし：2名	
⑦	工賃の仕組みはわかりやすく説明されているか	はい：18名、どちらとも言えない：6名、いいえ：1名、回答なし：1名		
⑧	利用者同士で話がしやすいか、また、話ができるか	はい：6名、まあまあ：15名、あまり：3名、いいえ：1名、回答なし：1名		
⑨	職員に質問や相談がしやすいか	はい：11名、まあまあ：7名、あまり：7名、いいえ：0名、回答なし：1名		
⑩	職員は丁寧に対応してくれるか	はい：15名、まあまあ：9名、あまり：1名、いいえ：0名、回答なし：1名		
⑪	個人情報が守られているか	はい：13名、まあまあ：10名、あまり：1名、いいえ：0名、回答なし：2名		
⑫	快適に過ごしているか	はい：13名、まあまあ：13名、あまり：0名、いいえ：0名		
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも気持ちよく過ごせています。ありがとうございます。 ・作業の説明を何回も聞くかもしれませんが、またよろしくお願ひします。 ・丁寧な作業をしていきたいと思うので、人の早さに惑わされず正確に作業していきたい。 ・納品先へ社会見学してみたらいかがか。 ・サークル活動の内容などを教えていただけるとありがたい。 			