

【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（かがやきひろばとよのと共用）								
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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業訓練、生活訓練、社会体験訓練、相談</li> </ul>								

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業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、事業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、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>・管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定、事業計画が全て実施されない</li> <li>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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	2 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4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)					

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	利用者数	人/年		3,068	3,035	3,413	3,147	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
	(特記事項) 利用定員 15 人 登録人数 (H31.3.31) 19 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"> <li>利用者に対する通所の登録に関する業務</li> <li>利用者の創作的活動又は生産活動の機会の提供</li> <li>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</li> <li>施設及び設備の維持管理に関する業務</li> </ul>
自主事業		<ul style="list-style-type: none"> <li>レクリエーション (誕生日会、花見、カラオケ、日帰り旅行、クリスマス会、食事会、レクスポなど)</li> <li>創作 (スポーツ、文化) 活動支援 (折紙・押し花・お菓子作り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、少人数グループでのボウリング・DVD鑑賞など)</li> </ul>	高齢化、重度化に伴い全体での活動を減らし、障害特性や個々の体力等を考慮した少人数グループでの活動に重点を置いた。

  

サービス維持・向上の取組み (広報等)	内容
	<ul style="list-style-type: none"> <li>市包括支援センター支援専門員、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 (定期でなく必要に応じて機会を設けている)。</li> <li>広報紙「こぶしだより」を年3回 (7月、11月、3月) 発行し関係各所へ配布。</li> <li>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</li> </ul>

3

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート</p> <p>(2) 調査、会議等の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>利用者に満足度調査を実施 回答者 16 人 (保護者・世話人・職員による聞き取り含む) 回答率 100%</li> </ul> <p>(3) 調査、会議等の結果</p> <p>【調査項目】</p> <p>①作業の満足度 とても満足 50% まあ満足 50% 不満 0% どちらとも言えない 0%</p> <p>②創作・レク活動 とても興味 28% まあ興味 45% つまらなかった 10% どちらとも言えない 17%</p> <p>③お楽しみ会 とても楽ししい44% まあ楽しかった 41% つまらなかった 4% どちらとも言えない 11%</p> <p>④支援員について とても満足 37% まあ満足 44% 不満 0% どちらとも言えない 19%</p> <p>⑤気軽に相談できるか できる 63% まあできる 12% できない 6% どちらとも言えない 19%</p> <p>⑥こぶしへの通所希望 はい 94%、 いいえ 0%、 どちらとも言えない 6%</p> <p>*調査結果は、事業及び開催する行事に反映させる。</p>	
利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価</p> <p>利用者及び保護者からの評価は概ね良好であるが、特に良いという評価が若干減る結果となった。</p> <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>仕事を楽しいのもっと働きたい</li> <li>外出 (カラオケ、ボウリング) が楽しかった</li> <li>今の職員体制が変わらないでほしい</li> <li>作品作りがうまく出来た、とても楽しかった</li> <li>良く説明してもらえる</li> <li>連絡帳やお便りで様子がよく分かり有難い 等</li> </ul> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <p>①ノバ (ノバフォーム) や箱折り作業がやりたい</p> <p>②カラオケ機器を買ってもらったが、外に出かけた方がいい (自分の好きな歌がないため)</p> <p>③決まりを守らない人がいるのが気に入らない</p> <p>《対応措置》</p> <p>①当所では実施する予定がないことを説明して納得していただいた。</p> <p>②カラオケ機器があるから出かせないわけではないことを説明して納得していただいた。ソフトをすぐに購入することは出来ないため、入っていない曲を歌いたい利用者には個人のCDを持参してもらった。</p> <p>③皆が気持ちよく過ごせるよう、ルールを守ることの大切さを周知した。</p>		

4

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	8,583,000	指定管理料	8,583,000		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	1,170,000	販売収入等	1,169,600		貸付料		貸付料	
	その他収入	109,000	その他収入	99,029		その他		その他	
	計	9,862,000	計	9,851,629		計	0	計	0
自主事業	人件費	6,047,000	人件費	6,045,376	自主事業	指定管理料	8,583,000	指定管理料	8,583,000
	設備管理費	285,000	設備管理費	283,533		委託料		委託料	
損益	備品購入費	100,000	備品購入費	99,360	損益	需用費		需用費	
	修繕費		修繕費			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	1,171,000	事業費	1,169,783	修繕費		修繕費		
	事務経費	603,000	事務経費	598,124	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	6,000	その他	6,000	その他		その他		
	計	8,212,000	計	8,202,176	電気料金	358,077	電気料金	396,001	
	収入		収入		計	8,941,077	計	8,979,001	
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
	損益	1,650,000	損益	1,649,453	差引	-8,941,077	差引	-8,979,001	
	人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								73.7%
	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  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 2.5人(2)	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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 1 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		<input checked="" type="checkbox"/>
		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	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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
<p>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。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。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。</p> <p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・豊野地区文化祭、豊野かがやきフェスティバル等、地域の各種行事に参加</li> <li>・事業所があるかがやきひろばとよの催事（各種講演会、集会等）の際に来場者への市内障害者就労施設の製品（うどんやおやき等）の販売</li> <li>・利用者の弁当は市内障害者就労施設、おやつや事務用品等の購入物品は市内業者にて調達</li> </ul>	3

【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	4	16	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
<b>合計得点</b>			

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>3 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、創作活動等が利用者から良好な評価を得ていることから、評価を「4」とした。</p> <p>また、職員の配置では、利用者数と業務内容から本来は支援員を3名希望したいところだが、前年度以前から同額となる指定管理料の範囲内で適正な事業収支を保つため、平成30年度は支援員1名をパートタイムとし、人件費を抑えるために工夫した。事業費面を苦慮した処置となるが、サービスの質は維持されていたことから、5 管理運営全般を「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が課題として存在するが、利用定員を満たすために、引き続き利用増に向けた取組みを継続的に実施する。</p>
--------------------	---

指定管理者自己評価

(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

・作業面について・・・高齢化・重度化が進む中で販売活動に携われる利用者が限られており、前年よりも回数を減らしてその分利用者に関わる時間を増やすようにした。ただ、外に出ること自体が楽しみになっている面もあるため、負担のない範囲で希望する利用者には販売活動に参加してもらい、満足度を高めるよう配慮した。

・余暇支援について・・・高齢化・重度化が進む中で全員で同じ活動を一齐に行うことが難しくなってきたため少人数グループでの活動に力を入れた。障がい特性や体力に合わせたメニューを提供し、個別に対応する時間を確保したことで、利用者の達成感や満足度が高く評価された活動が多かった。

② 業務の効率化に対する取組み

・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

・利用者の高齢化は加速しており、これまで日常問題なかった行動に対しても改めて事故防止対策が必要となってきた。今期も引き続きエレベーターの乗降支援を実施、また防災訓練では、利用者の避難に重点を置いた訓練とした。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・登録者は増えているが、他のサービスを併用する利用者が増え、一日平均の通所者は減少している。利用者増が課題である。

・かがやきひろばとよのに併設されているため修繕等の場合、要望は上げているが、対応に時間がかかり、利用者に不便をかけている。(長年破れたままの作業室及び事務室の網戸がそのままの状態、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)(ブラインドも経年劣化で3か所破損したままの状態不便。また、他のブラインドも同数経過しており、破損する懸念が大きい。)

・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はいるが、十分とは言えない状態である。

(3) 総合評価

評価基準 (計画=事業計画)

【A】計画や目標を大きく上回る

【B】計画や目標を上回る

【C】計画や目標どおり

【D】計画や目標を下回る

【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

C

① 評価理由

概ね、計画どおりの運営状況であるが、多様な障害を抱える個々の利用者ニーズすべての答えるには限界があり、可能な範囲で利用者の要望に少しでも応えられるようさらに工夫の余地はあると思われ、現状はC評価と考えてる。

② 次年度以降の取組み

・引き続き少人数グループでの活動に注力し、内容を充実させることで利用者各々がより一層の達成感や満足感が十分感じ取れるように努める。  
・直接関わる時間が長いほど利用者の満足度が高い傾向があるため、活動内容を随時見直しながら個別支援の時間確保に努める。