

【施設状況】

グループ名称	障害者福祉施設ハーモニー桃の郷								
指定管理者名	社会福祉法人長野市社会事業協会				法人番号	5100005001689			
所管課	主	102000	障害福祉課	副					
構成施設	1416	障害者福祉施設ハーモニー桃の郷							
施設分類	05	保健福祉・医療型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制
施設概要	作業訓練室 4室、浴室 1室、洗濯室 2室、更衣室 2室、食堂 1室、厨房 1室、医務室 1室、相談室 3室、会議室 2室、事務室 3室、交流ホール 1室、ロビー 1室、エレベーター 1基、屋上テラス 2箇所								
施設設置目的	障害者及び障害児の各自の能力及び適正に応じ、自立した日常生活や社会生活を営むために必要な支援を行うとともに、相談支援や地域との交流の機会や活動の場を提供し、障害者及び障害児の福祉の増進を図ることを目的とする。								
基本方針等	複合施設として総合的に事業の連携を図り、障害者の日中活動支援と、介護者である家族の負担軽減に努めるとともに、障害者が地域で自立した生活を送れるよう安定した作業の確保と、一般就労に向けた支援を行う。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> 重症心身障害者支援(生活介護、児童発達支援、放課後等デイサービス)【びあぼーと】 生活介護【かがやき】 地域生活支援【はばたき】 相談支援(一般相談、特定相談)【ほっとらいふ相談室】 就労支援(就労移行支援、就労継続支援B型)【希望の家】 交流ホールの貸し出し 生活支援(訪問系サービス等)【ほっとらいふステーション】 								

【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)	・協定、事業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)	・協定、事業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	社会福祉法人長野市社会事業協会			指定回数	3 回	
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日	5年	管理運営開始日	平成18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
	かがやき（生活介護）	人/日	27	27	26	24	92%	
	ぴあぼーと（重症者多機能型）	人/日	5	5	5	5	100%	
	希望の家（就労移行支援）	人/日	4	5	4	3	75%	
	希望の家（就労継続支援B型）	人/日	15	14	14	15	107%	
	はばたき（地域生活支援）	人/日	14	18	18	16	89%	
	ほっとらいふ相談室（相談支援）	件	2,568	2,967	2,653	2,906	110%	
	交流ホールの使用回数	回/稼働日数	569	598	621	645	104%	
	(特記事項) はばたき相談実績 H27 3,260件 H29 2,916件 (電話、訪問、面談) H28 3,082件 H30 2,530件							
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"> 生活介護に関すること。 重症心身障害者支援に関すること。 就労移行支援に関すること。 就労継続支援に関すること。 地域生活支援に関すること。 障害者及び障害児に対する相談支援に関すること。 交流ホールに関すること。 施設及び設備の維持管理に関すること。 						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> 特定計画相談支援事業（ほっとらいふ相談室） 訪問系サービス事業等（ほっとらいふステーション） 居宅介護、行動援護、同行援護、障害児自立サポート、タイムケアほか 						
サービス維持・向上の取組み（広報等）		<ul style="list-style-type: none"> 各施設ごとに通信誌を毎月発行。H21にホームページを開設し随時更新している。 						

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	(1) 利用者要望把握方法	聞き取り	
(2) 調査、会議等の内容		<ul style="list-style-type: none"> 指定事業ごとに利用者からのアンケート調査や意見箱を設置して要望の把握に努めている。 はばたき（地活）では、月1回メンバーミーティングを午前・午後に開催し、メンバー同士、忌憚のない意見を出し合ってもらい、意見の中から生じた要望の把握に努めている。 利用者からの直接相談や連絡帳を通じて要望を把握している。 		
(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の要望を参考にして、地域生活支援のレクリエーションや生活介護の創作活動を行っている。 かがやき、ぴあぼーとでは個別外出の希望を聞き、可能な限り希望に沿った外出を実施している。 			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 利用者及び家族との懇談や家族会に参加して、常に利用者等のニーズ把握に努め、苦情があった時は苦情解決責任者（所長）が責任を持って問題に対処しています。 		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> 30年度の苦情は2件あった。①かがやきで補そう具の装着が不十分であったための苦情 ②送迎の際の連絡方法の不手際があり、施設利用が出来なく苦情となる。 毎年度、駐車場が狭いので駐車できないという苦情がある 		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> 苦情対応職員が利用者、ご家族に謝罪した。職員会議で支援職員に報告を行う。2件とも解決。 毎朝の職員ミーティングで支援員の情報共有を図っている。 駐車場の確保については「要望書」提出等により毎年長野市に要望している。 		

3

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	3,664,000	利用料金	2,816,714	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	31,224,000	指定管理料	30,997,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料		委託料			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	5,945,000	販売収入等	5,432,072		貸付料		貸付料	
	その他収入	131,000	その他収入	328,427		その他		その他	
	自立支援給付	130,384,000	自立支援給付	126,733,788		国県支出金	104,076,502	国県支出金	97,964,975
計	171,348,000	計	166,308,001	計	104,076,502	計	97,964,975		
支出	人件費	128,832,000	人件費	123,119,131	歳出	指定管理料	30,670,000	指定管理料	30,670,000
	設備管理費	10,319,000	設備管理費	9,266,090		委託料		委託料	
	備品購入費	1,035,000	備品購入費	647,167		需用費		需用費	
	修繕費	1,512,000	修繕費	1,459,501		役務費		役務費	
	光熱水費	6,692,000	光熱水費	6,505,978		使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	9,750,000	事業費	8,462,444		修繕費		修繕費	
	事務経費	7,431,000	事務経費	5,953,141		工事請負費		工事請負費	1,630,800
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
	その他	27,000	その他	9,000		その他		その他	
	扶助費		扶助費			扶助費	138,768,670	扶助費	130,619,966
計	165,598,000	計	155,422,452	計	169,438,670	計	162,920,766		
自主事業	収入	104,229,000	収入	98,981,354					
	支出	107,256,000	支出	101,152,957					
	自主事業損益	-3,027,000	自主事業損益	-2,171,603					
損益	2,723,000		8,713,946	差引	-65,362,168		-64,955,792		
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）								79.2%	
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) 生活介護 8人(8)、重症心身障害者支援 3人(3)、地域生活支援 4人(4)、 就労関係支援 6人(6)、居宅支援 6人(6)、相談支援 4人(4)、 嘱託医 1人(1) 総数 32人(32)	<input checked="" type="checkbox"/>	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		
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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"/>	3
	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>	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 川中島中学校の学生のボランティア等の受入や相互の交流の機会を設けている。 地域の奉仕活動（せぎ堀、公民館掃除）にも積極的に参加している。 交流ホールは地元自治協等の会議や子育て支援等で頻繁に利用されている。 長野市障害ふくしネットに参加し、他法人等との連携を図っている。 近隣の福祉施設と共同でお祭りを開催している。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 地域の防災会と連携して防災に努めている。 館内の清掃を施設に就労支援事業所に委託している。 </td> </tr> </tbody> </table>		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"> 川中島中学校の学生のボランティア等の受入や相互の交流の機会を設けている。 地域の奉仕活動（せぎ堀、公民館掃除）にも積極的に参加している。 交流ホールは地元自治協等の会議や子育て支援等で頻繁に利用されている。 長野市障害ふくしネットに参加し、他法人等との連携を図っている。 近隣の福祉施設と共同でお祭りを開催している。
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"> 川中島中学校の学生のボランティア等の受入や相互の交流の機会を設けている。 地域の奉仕活動（せぎ堀、公民館掃除）にも積極的に参加している。 交流ホールは地元自治協等の会議や子育て支援等で頻繁に利用されている。 長野市障害ふくしネットに参加し、他法人等との連携を図っている。 近隣の福祉施設と共同でお祭りを開催している。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の防災会と連携して防災に努めている。 館内の清掃を施設に就労支援事業所に委託している。 			

【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	3	12	
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	4	8	
合計得点			62

評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 複数の福祉サービスを提供するとともに、各事業が連携し、共通して行うサービスに係る職員を効率的に配置しながら事業運営に当たっている点について評価できる。 コスト削減に対する取組みとしてリースや各種消耗品等の価格情報の共有等法人内に事務局を設け、法人全体として管理経費の節減に努めている。 地域連携については、施設の貸出しをはじめ、奉仕活動やイベントへの参加により、地域とのつながりを継続していることは評価できる。 大きなトラブル、苦情もなく指定管理者として安定的な事業運営を行っていることは評価できる。 地域連携については、学校との協働、地域奉仕活動の参加などの積極的な姿勢から評価を4とした。

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>複合施設として、総合的に事業の連携を図り、障害者及び障害児の自立した日常生活や社会生活を営むために必要な安定した支援提供を行いながら、相談支援業務や地域と連携して事業実施していただきたい。</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

- ・かがやき（生活介護）びあぼーと（重心対象多機能）の1F部分については、一体的な活動を行い、送迎、入浴、食事提供、行事等について利用者のニーズに合わせてサービスを提供した。障害の重い方を中心に障害種別にかかわらず、日中の活動が出来るよう外部からの講師やボランティアを招き、多様なプログラムを用意した。
- ・かがやき、びあぼーとでは、利用者の希望を取り個別外出を実施した。医療ケアの必要な方の個別外出は支援員と看護師のふたり体制で実施した。
- ・希望の家（就労移行、就労B）はばたき（地活）についても、行事、プログラム等を共同で行う場面を設け利用者の利便性を図った。
- ・希望の家から就職した利用者の定着支援の一環として、懇談会を行い長く定着出来るよう激励した。
- ・ふくしネットの部会に参加することにより、他機関、事業所との連携を図った。
- ・大学、専門学校等の実習を受け入れ、幅広く利用者とのかわりの機会を設けた。また、稲荷山養護学校等の特別支援学校と連携して実習の場を提供するなど地域支援の強化を図った。特別支援学校の長期休みには放課後等デイサービスを実施して利用者を受け入れた。
- ・全事業所で障がい者権利擁護・差別解消法の研修に年1回は全員が参加し人権意識の向上を図った。・希望の家で第三者評価を受審した。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・コストの削減については、法人全体として取り組んでいる。パソコン、コピー機等事務機器の法人一括でのリースや各種消耗品等の価格情報の共有等法人内に事務部会を設け取り組んでいる。館内での節電、節水については全事業所で心掛け、特に電気料金については引き続きデマンド警報装置にてピーク使用の監視を行っている。

- ・交流ホール管理については、夜間、休日等の利用時に当直職員を配置し、効率的な管理を行うように努めた。

- ・法人内で共通の支援ソフトを導入し、記録システムの構築を進め、記録等の間接業務の効率化を図った。また、保存したデータを管理・活用するためにネットワークHDD（NAS）を導入した。

③ その他

- ・隣接するエコンファミリーと共同で毎年「ハーモニー夢まつり」を開催し地域の方の理解を得るように努めている。福祉避難所の指定を受け、非常用物資の備蓄を行っている。

- ・地域の奉仕活動として事業所周辺のゴミ収集を実施している。また、毎年地区の農業用水路の清掃活動、公民館の清掃活動に職員が参加している。

- ・川中島地区の住民自治協議会や人権同和教育促進協議会に参加したり川中島中学校の入学式、卒業式に参列するなどして施設の存在をアピールしている。今後は中学校との交流をより深めるために、職場体験等の受け入れを積極的におこなう予定。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・積年の課題であるが、利用者や会議等での来所者のための駐車スペースが不足している。法人の監事からも駐車場を確保を指摘されている。建物西側の道路との間を公用車などの駐車場とし整備、一般駐車台数を少しでも確保したい。（提案）

- ・開所から15年が過ぎ、給湯ボイラー、蛍光灯、カーテン、厨房機器、はばたきの厨房設備等施設の設備が老朽化し始めたので計画的に入替が必要となっている。（協定書により1件50万円以下の修繕、備品の購入は施設会計で計画的に修理・入替を行なっている）特に給湯ボイラーについては、指定管理事業への影響が強く故障してからでの対応では間に合わない、事業者より交換の勧めがある。

(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
【D】計画や目標を下回る

【B】計画や目標を上回る

【E】計画や目標を大きく下回る

【C】計画や目標どおり

指定管理者
自己総合評価

B

① 評価理由

事業ごとには利用状況は異なるが全般的には目標を意識しながら運営ができた。地域の施設利用は積極的で、ゆめ祭りをはじめ様々な地域活動ができた。交流ホールの使用回数も増えており、地域の中での利用しやすい事業所といえる。

② 次年度以降の取組み

- ・桃の郷内の事業を一体的に運営することで、人員配置や設備や備品等経費削減に努め、効率的運営に取り組めます。また、それぞれの福祉サービスを連携し事業運営に当たります。

- ・交流ホールは川中島住民自治協議会等の会議、子育て支援等で使っていただき地域とのつながりを継続し大事にしていきたい。また、川中島地区のボランティア育成事業と連携して地域のボランティアを育成するなど地域貢献に努めていきたい。

- ・地域に施設を知ってもらうことは利用者確保にも繋がるので、住民自治協、地区社協、相談事業所、各種学校、福祉事業所等と連絡を密にしていきたい

- ・希望の家で第三者評価を受審をした。結果を基にサービスの向上を図りたい。