

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	成田市のぞみの園		
指定管理者	社会福祉法人大成会		
指定期間	平成25年 4月 1日	～	平成29年 3月 31日
施設所管課	福祉部	障がい者福祉課	3 年目

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
		協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか	A	A
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)	A		
指定管理者の自己評価	協定書、仕様書等に従って1年間特に大きな問題もなく施設管理を行うことができた。記録、関係書類等の整備・保管も適切に行っている。個人情報保護、情報公開に関する規程については、平成27年3月に法人全体で整備し、平成27年4月より運用している。			
施設所管課の評価	施設管理やその記録等、事業実施に係る体制は適切に整備されている。前年度の指摘事項であった、施設内における利用者の傷病等への緊急対応については、医療機関の迅速な受診等、対応について見直しを実施され、より安全に配慮した体制としている。			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
II サービスの内容や水準に関する評価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	A	A
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	B	B
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	A
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	A
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	A
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)	A		

指定管理者総合評価シート

る 評 価	指定管理者の 自己評価	利用状況について、27年度は就職や他施設への移行等の退所者があり、また、入所者が少なかつたため結果的に稼働率が若干下がってしまった。(99.36%→96.17%) 近隣の特別支援学校への宣伝など積極的に行っているが、実習生は増えてきているものの利用になかなか結び付かない。必要な修繕について、毎年市に要望を出し、施設でもできるだけ対応しているが、ここ数年、経年劣化により修繕箇所がかなり増えており、緊急性と出費を考えながら対応しているが、必要最低限の修繕もままならない状況である。
	施設所管課の評価	年間稼働率については、前年度(99.36%)を下回り、96.17%であったが概ね適正な利用と言える。利用者の減少については、同様のサービス提供事業所の増加、サービス内容とニーズの不一致、施設設備の老朽化等、様々な要因が考えられるが、利用者やその保護者等の意見や他事業者の取り組みなどから、要因を分析し、ニーズを的確に把握し、より多くの障がい者に選ばれる施設運営を進めていただきたい。

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 す る 評 価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	B	B
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(標準6項目・本施設6項目)	A		
指定管理者の 自己評価	予算執行については別添収支計画書の通りだが、27年度は稼働率の低下に伴う利用料収入の伸び悩みから収支がマイナスとなってしまった。			
施設所管課の評価	「Ⅱ サービスの内容や水準に関する評価」と同様、稼働率低下の要因を的確に分析し、その対策や利用者ニーズの把握等により、稼働率の向上を図っていただきたい。			

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
Ⅳ 目 標 管 理 に 関 す る 評 価	目標①	受託部門及び自主生産部門の売上の向上。(前年度比103%)	B	A	
	目標②	利用者の月額平均工賃目標達成。(目標額22,500円/月)	A	A	
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準3項目・本施設2項目)	A		
	指定管理者の 自己評価	本年の目標①(売上 前年比3%アップ)については、1パーセントのアップにとどまり、達成することができなかったが、利用者の工賃は問題なく支払うことができ、目標②の月額平均工賃22,500円は達成することができた。			
	施設所管課の評価	売上が大幅に伸びた平成26年度に対し、3パーセントアップの目標は達成できなかったものの、前年度の目標を超えることができたことは評価できます。また、月額平均工賃が目標額を達成したことは、利用者の働く意欲の向上に寄与しているものと判断できます。本市や他市町村における障害者優先調達推進法の活用や民間需要の喚起を図るなど、工賃向上に取組んでいただきたい。			

Ⅴ	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	A	
---	--------	---------------	---	--

Ⅵ 特 記 事 項	特に評価される点			
	改善が望まれる 点	利用者のニーズの把握や運営上の課題分析を的確に実施することで、利用者の確保と工賃の更なる向上に努めていただきたい。		