

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	4 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
	報告書提出	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、仕様書等に従って施設管理を行なった。年度途中に職員の退職、入職はあったが、人員体制に支障はなかった。記録管理、報告書の提出も適切に行なっている。危機管理に関して、やまゆり園の事件後、法人全体で不審者対策等を確認したが、のぞみの園としては、夜間は人もおらず警備が入っているため危険はない。日中はプリント業務の関係で日常的に来園者が多いため、来園者には職員が積極的に声をかけて利用者に危険の無いよう気を付けている。			
施設所管課の評価	利用者出退勤時や日中の利用者の安全を確保するため、不審者対策を今後とも徹底されたい。また、防災マニュアル、感染性疾患予防マニュアルを遵守した行動を取れるよう、職員及び利用者には日頃から周知されたい。			

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	B
	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	A	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	今年度も様々な事情で退所者があり、稼働率が96.17%から91.82%まで下がってしまった。特別支援学校の進路担当教諭にも積極的に働きかけているが、実習に来た生徒さんたちは、こちらが来てほしいと思ってもっと少人数の落ち着いた雰囲気のところを求めている、作業を継続できなくてこちらの方で他をお勧めしたり、マッチングが上手くいかず利用に結び付かなかった。苦情・要望等は今年度6件あったが、どれも迅速に対応し、解決している。第三者評価を受けて利用者アンケートを実施したが、特に大きな問題となるような指摘や苦情等はなかった。
	施設所管課の評価	年間を通して出勤率(稼働率)が昨年度を下回ったほか、特別支援学校の実習の受入実績が伸びていないため、利用促進に向けた取り組みを検討されたい。

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	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	B	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	予算執行状況については、今年度も利用者が減少し、事業収入を増やすことはできなかった。経費削減については出来る限り取り組んでいるので、収支をプラスにするために29年度は休日営業を実施するなどして稼働率の向上に取り組んでいく。			
施設所管課の評価	収支等に関しては概ね適正に管理、執行されているが、収支がマイナスとなったところから、収益の向上、経費(工賃を除く)削減等に積極的に取り組み、収支の改善を図られたい。			

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	利用者の工賃配分金を支払うために必要な売上の確保。	B	A
	目標②	利用者の月額平均工賃目標達成。	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	目標① 利用者の工賃配分金を支払うために必要な売上の確保(平成28年度 利用者51名想定 総支払額14,076,000円)・総売上目標44,443,400円(経費65%以下)については、総売上48,359,091円は目標を上回ったが、工賃を含めた支出が50,172,341円となり、収支がマイナスとなってしまった。 目標② 利用者の月額平均工賃目標達成・月額目標23,000円については、月額平均工賃23,038円を支払うことができ、目標を達成した。		
施設所管課の評価	目標を大きく超える売上を達成しており、利用者の工賃向上、働く意欲の向上に寄与しているが、収支はマイナスとなった。新たな販売経路の開拓等による売上の向上を目指し、収支の改善及び工賃のさらなる向上を図られたい。			

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	目標を大幅に上回る売上実績(工賃)を果たし、県内平均単価(27年度)13,660円を上回っていることから、利用者の意欲向上に寄与している。
	改善が望まれる点	昨年度実績や事業計画と比較して実績が落ち込んだため、利用促進に向けた取組やPR活動の検討が必要。