

指定管理者総合評価シート

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 29 年 4 月 1 日	～ 令和 4 年 3 月 31 日	4 年目
施設所管課	福祉部	障がい者福祉課	

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築されているか		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	
その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載			
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 20 項目・本施設 19 項目)	A		
指定管理者の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書、仕様書に従い施設管理を行っている。 ・宅配業者によるパソコンの紛失後は、ワイヤーロックによりパソコンを持ち出せないようにするなど、物理的なセキュリティ対策を講じている。 ・感染症対策としては、健康観察やマスク着用、手洗い・うがいの励行、手指消毒、館内の消毒に加え、多目的室を活用し、食事場所を分ける対策を講じている。衛生用品の備蓄も十分な量を確保できていないが、少しずつ補充を進めている。 			
施設所管課の評価	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、昨年4月の緊急事態宣言下では利用自粛の要請等を実施したほか、通所時における体温確認等の健康観察やアルコール消毒を継続するなど、感染症拡大防止対策を講じている。</p> <p>また、今年2月に施設で使用するパソコンを宅配業者が紛失する事案が発生したため、物理的セキュリティ対策の見直しを実施しており、引続き個人情報保護に係る適切な対応を継続されたい。</p>			

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	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	B	B
	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	A	A
		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	

指定管理者総合評価シート

水準に関する評価		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
	その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
	【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 20 項目・本施設 19 項目)	A	
	指定管理者の自己評価	年度途中から契約者数が定員を超える状況になったが、年度当初の利用自粛期間もあり、年間利用率は89.67%(平日のみ)だった。 休日営業については、感染症対策を施した上で実施し、利用者数を増やすことができた。 待遇等については、全職員を対象として研修を実施し、次年度も引続き研修を重ねるなどして、充実・改善を図っていきたい。		
	施設所管課の評価	緊急事態宣言に伴う利用の自粛要請のため、上半期の利用率が低下したが、下半期には利用率(出勤率)はほぼ回復している(令和3年3月末 93.9%)。障害福祉サービス事業所における新型コロナウイルス感染症拡大防止対策に関する国・県の動向を注視し、市と指定管理者の間でサービスの提供方法を随時協議しながら運営していく。また、待遇等については、県のマニュアル等に従って、市から指定管理者に対する指導を行った。内部研修等を通して、職員の処遇や支援方法の向上に努められたい。		

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、還付の手続き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	B
	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
	その他	施設所管課等において評価する点等を任意で記載		
【総括 III】	収支等に関する評価(標準 7 項目・本施設 6 項目)	A		
指定管理者の自己評価	事業収入は、利用者増や休日営業の利用人数の増加により、改善傾向にある。 一般就労については、コロナ禍により見学や体験も行うことができず、今年度は就職者を出すことができなかった。 工賃については、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、就業科目すべてで減収となり、通常通りの工賃支給ができなかった。			
施設所管課の評価	緊急事態宣言に伴う利用自粛の要請により、就労継続支援B型の提供に対する収入(訓練等給付費)の減少は大きかった。また、工賃についても、宣言前に受注していた主力の科目が減収となり、工賃の減少は避けられなかったと評価する。 なお、通常であれば訓練等給付費は前年度の工賃の金額により変動するが、特例的に前々年度の工賃を適用することを可とする旨の取扱いが厚生労働省から発出されている。			

評価項目	評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己評価	所管課評価	
IV 目標管理に関する評価	目標①	利用者一人ひとりが「期待感を持って出勤し、働くことを通して充実感や達成感を感じる」施設を目指す。	利用率目標95%	B	A
	目標②	利用者の工賃配分金を支払うために必要な売上の確保(令和2年度 利用者50名想定 総支払額3,000,000円)	総売上目標25,500,000円(経費66%以下)	B	A
	目標③				
	【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 利用率は、年度当初の利用自粛期間も影響し、90%に届かない結果ではあるが、年度途中から利用者増により改善傾向にある。 目標② 総売上目標については、年度途中で下方修正したが、27,185,005円で達成することができた。(工賃の平均支給額 5,445円/月) しかし、総売上に占める経費率については、88%となり、目標に大きく届かなかった。			
施設所管課の評価	主力の科目であったクリーニング品の整理結束作業が航空機需要の減少により、また、Tシャツ等のプリント作業が各種イベントの中止により受注減となってしまった。そのため、以前に取引していた作業の受注を再開したが、作業内容の変化により、経費率が上昇している。しかしながら、利用者に引続き作業を提供することにより、就労継続支援B型サービスの継続に取り組んでいると評価できる。厳しい状況が長引いているが、サービスの提供を継続することができるよう努められたい。				

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	<p>主力の自主事業がほぼ停止となっているが、ボールペンの下請け作業等を再開し、利用者に対して作業を提供することできるように努めたと評価できる。</p> <p>なお、工賃について、千葉県のホームページで公開されている県内の平均工賃額は、平成29年度(14,308円/月)のため、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により比較できないことから、今年度の評価の指標として用いないこととした。</p>	
	改善が望まれる点	<p>個人情報保護に対する対応等については、市から指導を行い、改善を図っている。改善した事項を維持し、セキュリティに関する施設職員の啓発に努められたい。</p>	