

様式 4

|       |                |   |                 |      |  |
|-------|----------------|---|-----------------|------|--|
| 施設名   | 成田市 あじさい工房     |   |                 |      |  |
| 指定管理者 | 医療法人社団聖母会      |   |                 |      |  |
| 指定期間  | 令和 3 年 4 月 1 日 | ～ | 令和 8 年 3 月 31 日 | 5 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<br>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        | —    | —     |
|                            |                                                                                                                                  | 外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか          | —    | —     |
|                            | 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                        |                                                                                                                                  |                                   |      |       |
| 【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 17 項目)                                                                                              |                                   | A    |       |
| 指定管理者の自己評価                 | 概ね、事業計画書などを遵守し、その水準に沿った形で事業の実施を行っている。<br>個人情報保護や、情報公開に関しては、法人(聖マリア記念病院)規定に即して実施している。<br>【人員体制】項目の研修に関しては、オンライン形式など、可能な範囲で実施している。 |                                   |      |       |
| 施設所管課の評価                   | 仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を満たしている。例月の定例会のほか、適宜利用者の施設に係る情報共有や、活動報告がなされており、動向把握のうえで非常に有益であったと評価する。                                        |                                   |      |       |

| 評価項目                                                                    |                                       | 評価基準                               | 自己<br>評価 | 所管課<br>評価 |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|----------|-----------|
| Ⅱ<br>サ<br>ー<br>ビ<br>ス<br>の<br>内<br>容<br>や<br>水<br>準<br>に<br>関<br>す<br>る | 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              | —        | —         |
|                                                                         |                                       | 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                                                   |                                       | A                                  | A        |           |
| その他                                                                     |                                       |                                    |          |           |
| 【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 18 項目) |                                    | A        |           |

|             |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| る<br>評<br>価 | 指定管理者の<br>自己評価 | 概ね、事業計画書などを遵守し、その水準に沿った形で事業の実施を行っている。<br>【利用状況】の利用者数に関しては、新型コロナウイルス感染症流行以降、通所控え及び新規利用者減少した状況が続いており、所管課と稼働率について相談している。                                                                                                                                                                                                    |
|             | 施設所管課の評価       | アンケート調査を実施し、利用者の要望に沿ったプログラムが提案されている。また、要望や苦情に関して、迅速な対応が図れており評価する。現在、利用者数が減少傾向にあるとのことだが、他市町村からの利用者の受け入れや、あじさい工房を利用した後に、就労に移行した利用者などもおり、利用促進に向けた様々な取り組みを行っている点も評価する。具体的には、成田市健康福祉まつりへの出店や、成田コロコつながる作品展に利用者と共に参加するなど様々なプログラムを企画し、利用者数を保っており、今後も、積極的な取り組みを続けていただきたい。なお、利用者へのアンケート調査について、モニタリング時期に結果を参照できるよう、実施及び集計時期を検討されたい。 |

| 評価項目                                       |                | 評価基準                                                                                         | 自己<br>評価 | 所管課<br>評価 |
|--------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Ⅲ<br>収<br>支<br>等<br>に<br>関<br>する<br>評<br>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<br>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<br>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<br>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<br>その他    | 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<br>自己評価 | 評価基準に沿って、良好に実施することができた。                                                                      |          |           |
|                                            | 施設所管課の評価       | 現金の管理や帳簿について、適切に行われている。                                                                      |          |           |
|                                            |                |                                                                                              |          |           |
|                                            |                |                                                                                              |          |           |
|                                            |                |                                                                                              |          |           |
|                                            |                |                                                                                              |          |           |

| 評価項目                                            |                | 評価基準/目標は達成されたか                                                                                                                                                      | 数値目標  | 自己<br>評価 | 所管課<br>評価 |
|-------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|-----------|
| Ⅳ<br>目<br>標<br>管<br>理<br>に<br>関<br>する<br>評<br>価 | 目標①            | 運動プログラムの実施                                                                                                                                                          | 週 3回  | A        | A         |
|                                                 | 目標②            | 就労支援・生活支援に関するプログラムの実施                                                                                                                                               | 年 4回  | A        | A         |
|                                                 | 目標③            | 広報誌を毎月発行する。広報誌には、利用者の意見を反映さ                                                                                                                                         | 年 12回 | A        | A         |
|                                                 | 【総括 Ⅳ】         | 目標管理に関する評価（標準 3 項目・本施設 3 項目）                                                                                                                                        | A     |          |           |
|                                                 | 指定管理者の<br>自己評価 | ①に関しては、週3回以上、運動プログラムを実施し、目標を達成している。<br>②に関しては、就労支援としてミーティングでの意見聴取や事業所見学会を生活支援として栄養実習・市民健(検)診勉強会・消費生活センター講座などを実施し目標達成している。<br>③に関しては、利用者の声の掲載等、意見を反映させた内容で、目標達成している。 |       |          |           |
|                                                 | 施設所管課の評価       | 利用者の主体性を引き出す取り組みを工夫していた。<br>就労支援や生活支援は、利用者の希望に沿って実施できていた。<br>広報誌の発送は、数値目標を達成できていた。                                                                                  |       |          |           |
|                                                 |                |                                                                                                                                                                     |       |          |           |

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

|                       |              |                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ⅵ<br>特<br>記<br>事<br>項 | 特に評価される<br>点 | 利用者と支援者がともに活動を行う中で、プログラムや、活動を決定し、利用者の達成感を高める支援が行われていることが評価できる。<br>また、プログラムや活動は、施設内に限らず他機関と連携して行っており、利用者の次の目標形成に資している。    |
|                       | 改善が望まれる<br>点 | 利用者に対して、就労なども視野に入れた今後の生活を考える機会となる働きかけについて更なる期待をしたい。<br>また、外部ボランティア講師などの利用、他イベントなどの参加を通し、精神障がい者のみにとどまらない交流をより積極的に企画してほしい。 |