

指定管理業務評価シート

施設名	蕨市障害者福祉センター*リマ松原（就労支援センター）	所管課名	福祉総務課	指定管理料	13,988,905
設置の目的	障害者福祉センター*リマ松原は、障害者に関する各種の相談に応じ、機能訓練、教養の向上、社会との交流の促進及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与する施設として設置する。				
指定管理者	(福)蕨市社会福祉協議会	指定期間	平成28年4月～令和3年3月	評価年度	令和2年度

指定管理者が行う主な業務の内容

障害者就労支援事業の実施に関する業務

施設の利用状況（使用料等の収入実績を含む）

	令和元年度	令和2年度	比較
開館日数(日)	241	243	2
利用数(件)	2,480	2,945	465
うち余暇活動参加者数(人)	68	0	△ 68
使用料または利用料(円)	0	0	0
<small>(増減の理由) 新型コロナウイルス感染予防対策として、職場等への訪問が減り、電話での定着支援が増えたため、利用件数が増えている。</small>			

[決算額]		単位：円
収入		13,988,905
支出		13,988,905
収支差額		0

利用者アンケート調査の概要

調査目的： 利用者満足度調査
 実施期間： 令和3年1月4日から令和3年1月31日まで
 対象者： 利用者30名
 実施方法： 無記名アンケート
 回収数： 27名

利用者アンケート調査結果

アンケート項目/割合(%)	満足	やや満足	どちらともいえない	やや不満	不満	無回答
総合的な満足度	70	20	7	2	0	0

(自由意見の内容)

利用者からの要望・苦情等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況	(主な事例の処理状況)
要望(意見・提案)	0		
苦情(不平・不満)	0		
その他	0		

事故等の発生状況

無し	施設の整備状況(修繕の必要性とその対応について など) リモートによる支援を想定した環境整備
----	---

自主事業に関すること

従来通りの就労相談や企業見学同行、個別支援会議、定着支援のための企業訪問等。また、オンラインを活用した定着支援。	事業に関すること(実施内容や新規の取組など) 就労準備支援として、就労移行支援事業所などの関係機関への見学・実習同行や医療機関への受診同行を行っている。
--	---

評価項目	評価内容	評価		
		指定管理者	市	
1 業務の履行状況	報告・連絡調整	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等を適切に提出しているか	B	B
		市・関係団体との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
		個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じているか	B	B
	情報公開・管理	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
		作成、受領した文書の適切な管理がされているか	B	B
	危機管理	事故、災害時の緊急事態に対する対応(マニュアルの整備、訓練の実施など)ができていないか	B	B
		事件、事故等が発生した場合、遅滞なく連絡されているか	B	B
		協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか	A	A
	事業実施	事業計画に即して、事業を実施しているか	B	B
協定書等に従い、開館時間や休館日を遵守しているか		B	B	
再委託等	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	なし	なし	
	再委託先から適切に業務報告させるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか	なし	なし	

指定管理業務評価シート

2 サービスの質	(2) 事業の実施状況・利用状況	人員体制	管理運営するために必要な人員及び資格者を適切に配置しているか	B	B		
			労働関係法令を遵守しているか(労働条件・賃金関係等)	B	B		
			従業員の教育や研修が適切に行われているか	B	B		
		施設利用	利用者が前年度実績や目標に対して適切か	B	B		
			施設の稼働率が前年度実績や目標に対して適切か	B	B		
			利用料金の減免は適切に行われているか	なし	なし		
	利用料金	利用料金の徴収事務が適切に行われているか	なし	なし			
		利用料金の設定(承認)は適切で確実に利用者への周知をしていたか	なし	なし			
	(3) 施設の維持管理状況	管理業務	施設、設備の保守管理(点検や修繕等)を適切に行っているか	B	B		
備品等の管理(点検や修繕等)を適切に行っているか			B	B			
清掃、警備、衛生管理業務その他必要な管理業務を適切に行っているか			B	B			
(4) 総括	総括(24項目)		B	B			
3 収支・経営状況	(1) 自主事業	自主事業	利用者等のニーズを反映した自主事業を実施し、市民サービス向上につながったか	B	B		
	(2) 運営業務	利用者対応	利用許可や案内など、職員の対応は迅速かつ適切か	B	B		
			言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	B	B		
			施設の予約や利用許可などを、条例に従い公平に行っているか(平等利用)	なし	なし		
			利用者の苦情、要望等を聴く仕組みや対応が適切か	B	B		
		情報発信	利用者アンケートなど、利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあるか	B	B		
	(3) 管理業務	管理業務	施設が清潔に保たれ、利用者が快適に利用できる環境となっているか	B	B		
			設備・備品等が利用に支障を来すような状況のまま放置されていないか	B	B		
外構・植栽の機能・美観が良好な状態に保たれているか			A	A			
避難経路は適切に確保されているか			B	B			
	省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか	B	B				
(4) 総括	総括(13項目)		B	B			
4 総合評価		1～3による総合評価				B	B

項目別評価	A(優良): 仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた。 B(良好): 仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った管理が行われた。 C(課題含): 仕様書、協定書、事業計画書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。 D(要改善): 仕様書、協定書、事業計画書等に遵守されていない点が多く、改善の必要がある。
総括	A(優良): 項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好): 項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。〈A以外〉 C(課題含): 項目別評価がすべてC以上である。〈A及びB以外〉 D(要改善): 項目別評価にDが含まれている。
総合評価	A(優良): 項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B(良好): 項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。〈A以外〉 C(課題含): 項目別評価がすべてC以上である。〈A及びB以外〉 D(要改善): 項目別評価にDが含まれている。

特記事項等(課題・成果)	<p>【指定管理者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●成果: 精神障害者の職業生活安定のため、①企業との連携、②医療との連携、③精神障害者の支援に関する研修受講などの取り組みにより、支援力の向上が図られた。また休職や離職に至った際のフォローや再就職の支援、必要に応じて福祉サービスの利用に向けた相談支援事業所との連携を行った。新型コロナウイルス感染症予防対策としては、ZOOMでの職場定着支援を実施している。 ●課題: 新型コロナウイルスの感染予防のため余暇イベントや関係機関等連携会議などが中止となった。余暇イベントについては、新しい生活様式を取り入れたイベントの開催を検討している。 <p>【市】電話やオンラインでの支援を取り入れることで、新型コロナウイルス感染症の影響による利用数の減はなく、努力が感じられる。今後も利用者の意向に沿った支援に努めてほしい。</p>
--------------	---