

### 指定管理業務評価シート

施設名	蕨市多機能型事業所マワ松原（生活介護）	所管課名	福祉総務課	指定管理料	32,967,045
設置の目的	多機能型事業所マワ松原は、障害者総合支援法に規定する生活介護、就労移行支援、就労継続支援B型の各事業及び日中一時支援事業、夜間保護事業を一体的に行うことにより、障害者が自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、必要な支援を行うことを目的とする施設です。				
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	平成30年度

#### 指定管理者が行う主な業務の内容

①障害者総合支援法に規定する生活介護に関する業務 ②日中一時支援事業に関する業務 ③知的障害者の夜間における保護事業に関する業務  
④マワ松原の施設の維持管理に関する業務 ⑤その他マワ松原の設置目的を達成するために必要な事項に関する業務

#### 施設の利用状況（使用料等の収入実績を含む）

	平成29年度	平成30年度	比較
開館日数(日)	244	244	0
利用数(人)	8,430	8,100	△ 330
うち講座等参加者数(人)			0
使用料または利用料(円)	2,976,635	2,851,670	△ 124,965
(増減の理由) 従来のショートステイ利用に加え、平成26年開設のにじの社の新規ショートステイ利用、高齢化、重度化が進み通所率が低下している。			

#### 管理経費の収支状況

[決算額]		単位：円
収入		108,408,548
支出		108,408,548
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： 平成31年1月15日から平成31年1月21日まで  
 対象者： 利用者41名(保護者回答含む)  
 実施方法： 無記名アンケート  
 回収数： 39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	普通	やや不満足	不満足	無回答
利用者満足度調査	14 (35.9%)	15 (38.4%)	9 (23.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.6%)

(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		・送迎車両の停車位置に対する苦情で停車位置を移動し対応する。
苦情(不平・不満)	1	処理済み	
その他	0		

#### 事故等の発生状況

・外傷1件 ・転倒1件 ・所在確認ミス1件  
 ・器物損壊1件 ・利用料誤徴収1件

#### 施設の整備状況（修繕の必要性とその対応について など）

・破損した壁については補修済み・窓の素材をガラスからプラスチック製に変更。

#### 自主事業に関すること

なし

事業に関すること（実施内容や新規の取組など）  
 生活の質(QOL)の向上、身体機能の維持向上等OT・STとの連携のもと、軽作業や創作活動を通して行った。入浴・排泄・食事の提供と介助を行うことで、衛生面の保持やバランスの良い食事提供をした。日々の「ひやりはっと」の抽出に努め、利用者支援の向上に繋げた。満足度調査の結果を踏まえ、支援員とご家庭との連絡を密に行った。

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）ができているか	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	C	C
			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	A	B
		施設利用	利用者数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	利用料金の減免は適切に行われているか	B	B
	利用料金の徴収事務が適切に行われているか		B	B	
	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		B	B	
	(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	なし	なし
			(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
	言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	B			C
	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)	B			B
	利用者の苦情、要望等を聴く仕組みや対応が適切か	B			B
	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	施設及び利用者の利便性を高めるため、ホームページを適切に運用しているか	B	C
			施設案内、事業の開催案内などのパンフレット類を整備し、周知広報を行っているか	B	B
			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) 施設運営・収支状況	口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されているか	B	B
			経費節減	事業計画に即した経費節減の取り組みを実施し、効果があったか	B
		自主事業の収支状況	収支状況が、当初の目標を達成しているか(利用料金収入、委託料等の実績)	なし	なし
	(2) 経営状況	貸借対照表	法人、団体の事業と未関係の勘定科目又は資産負債項目はないか	B	B
			損益計算書	適正な利益率を確保できているか	B
		キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか	B	B
			投資キャッシュフローは妥当か	B	B
			財務キャッシュフローは妥当か	B	B
		監査報告書	適正な会計手続きがされているか	B	B
	財務諸表全般	偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされていないか	B	B	
(3) 総括	総括(11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)	【指定管理者】 より質の高いサービスを提供したいが、強度行動障害者・重複障害者の増加により、必然的に見守りの時間が多くなり、事務的な処理時間が不足している。また、職員の補充が難しい状態ですらによりよいサービスが提供できていない。 【市】指定管理者の指摘する課題がある中で、利用者のためのサービスの提供に日々努めており、広報活動や事故報告が迅速に行われる点などが改善された。しかし、定員に数名の空きが出たにも関わらず、入所者がいなかったのは、新たな利用者の取り込みについて課題があるものと考えられる。市内にある数少ない生活介護事業所としての役割を果たせるよう課題の改善に努められたい。また、必要な職員の確保について、法人内で職員配置の見直しを図る等の取組を進められたい。合わせて、接遇の向上にも取り組まれたい。
--------------	--