

指定管理業務運営状況評価表

所管課	福祉課
評価日	令和6年5月22日
評価対象期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日（5年目）

1. 指定管理者の概要

施設名称	藤岡市障害者就労支援センター 藤岡市生活介護センター	評価 ランク	評価内容
所在地	藤岡市下栗須873番地1	S	仕様書、協定書等で定められた水準以上
指定管理者	社会福祉法人 かなな会	A	仕様書、協定書等で定められた水準に達している
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日	B	仕様書、協定書等で定められた水準に達していないものも一部あるが、施設運営等に支障はない
選定方法	公募	C	仕様書、協定書等で定められた水準に達しておらず、早急な改善・勧告が必要

2. 施設の運営について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備 考
施設設置目的との整合性	施設の設置目的に沿って運営されている	現地、書類	A	条例及び規則、仕様書に定める項目について、確実に施設運営の目的を履行し、良好な状態を維持されている。
平等利用	特定のものに有利あるいは不利な取り扱いをしていない	現地、書類	A	利用者間において差別することなく一律に公平なサービスの提供が実施されている。
自主事業	利用者のニーズに合った事業の実施など、サービスを向上させる取組みを実施している	現地、書類	A	利用者が作業や訓練、活動に意欲向上が図れるよう、文化的活動や課外活動を生活支援プログラムに取り入れている。
経理状況	施設の管理運営に係る経理の内容は適切である	現地、書類	A	経理管理システム及び会計士により、適正な経営管理がなされている。
収支状況	経営状況等に問題はない	現地、書類	A	授産品の新たな発注元事業者を開拓し、受注件数を拡大するとともに、安定的に利用者人数も維持しており、収入は増加傾向にある。
	経費削減のための努力をしている	現地、書類	A	職員の人員配置を見直すとともに、経常的な光熱水費、消耗品費等の経費削減に努めた。
市や関係団体等との連絡体制	市や関係団体との連絡調整が、必要に応じ、適切に実施されている	現地、書類	A	各支援学校からの実習や見学の受入れるとともに、学校と調整を行い、積極的に卒業生の受入れられるよう連携している。
利用時間等の遵守	協定で定めた利用時間、利用日、利用期間が遵守されている	現地、書類	A	仕様書及び協定遵守に基づき運営されている。
管理運営体制	安全で快適な施設運営ができるための人員が確保されている	現地、書類	A	法令の人員設置運営基準に基づく人員配置の体制は確保されている。
	協定で定めた人的サービスを、問題なく提供している	現地、書類	A	仕様書、協定書に基づき管理運営されている。
	労働管理規程等を整備し、従業員の適正な労働条件が確保されている	現地、書類	A	仕様書、協定書に基づき管理運営されている。
	緊急時に迅速に対応できるよう、指揮命令系統が明確にされている	現地、書類	A	運営規定マニュアルを策定し、全職員に救命対応ができる指導・体制が図られ、防火訓練も行われている。

3. 施設によるサービスの提供について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備 考
接遇	職員は仕事内容を十分に把握している	現地、書類	A	各職員は、生活介護、就労支援サービスの提供内容を十分把握されており、職員教育は徹底されているようにうかがえる。
	職員の接客態度に問題がない	現地、書類	A	利用者それぞれに、合わせた接し方で良好に対応されている。
	接遇に関する研修を実施し、職員が内容を熟知している	現地、書類	A	外部主催の接遇研修等に参加し、利用者との関わり方などのスキルアップに努められている。
利用者の満足度	アンケートの実施や意見箱の設置など、利用者の声を現場で聴取する取組がなされている	現地、書類	A	施設内に意見箱を設置するほか、利用者家族からの意見にも傾聴の姿勢で対応されている。
	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組がなされている	現地、書類	A	利用者の特性を把握し、改善すべき問題点やサービスの提供内容の振り返り等、職員会議において見直しを行っている。
苦情等への対応	苦情に迅速かつ適切に対応している	現地、書類	A	苦情が発生した場合、所長・班長など担当支援員において、迅速かつ真摯に対応できる体制を作っている。R5年度の苦情件数は0件。
	苦情等への対応時に市と指定管理者の責任者等の間で、十分な連絡が取れるよう、体制が整っている。	現地、書類	A	苦情の発生時には、迅速に対応すると共に福祉課への報告(状況と改善)する体制が整っている。

4. 施設の管理状況について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備 考
施設・設備の維持管理状況	法定保守点検は、点検内容、時期等が法令基準に基づき実施されている	現地、書類	A	各種専門業者へ委託し、法令に基づく保守管理が行われている。点検結果報告書等を確認。
	建物の保守管理が適切に行われている	現地、書類	A	点検結果報告書等を確認。適切に実施されている。
	エレベーター等の設備機器について、定期的に点検や安全確認を行っている	現地、書類	A	職員により、毎日点検を実施されている。
	点検によって、異常等が認められた場合、速やかに交換・修繕・調整等の適切な処置が実施されている	現地、書類	A	機械浴槽の一部動作不良があったため、速やかにメーカーへ連絡し改善処置された。
	備品について、備品台帳をもとに適切な管理がなされている	現地、書類	A	整理整頓され、適切に管理されている。
	清掃が適切に行われている	現地、書類	A	職員と利用者(生活訓練の一環)が共同して、清掃されており、清潔な施設管理がされている。
警備体制	利用者の安全を保つため、必要な形態で実施されている	現地、書類	A	各職員がそれぞれ見守る利用者を受け持ち、常時、利用者の見守りを行っている。
	鍵の管理は適切である	現地、書類	A	所長及び管理責任者を定め管理されている。
	夜間等職員不在時の警備体制が明確化されている	現地、書類	A	警備会社に委託され管理している。
個人情報保護	個人情報を適切に保管している	現地、書類	A	利用者台帳等各種情報は、保管する場所全てに施錠管理が徹底されている。
	他の目的の為に、個人情報を収集又は使用していない	現地、書類	A	個人情報の取り扱いについては、全職員に対し指導が徹底されている。

5. 危機管理体制について

評価の観点	評価項目	確認方法	評価	備 考
事故等への対応	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されている	現地、書類	A	運営規定マニュアルに基づき、担当職員が利用者を見守り、安全対策の徹底に努められている。
	緊急事態発生時の職員対応マニュアルが整備され、研修・訓練等が定期的に実施されている	現地、書類	A	運営規定マニュアルが整備されており、適時、職場内において点呼、対応の確認の共有が図れている。
	事件・事故等が発生した場合、市に遅滞なく連絡されている	現地、書類	A	速やかに市へ連絡する体制が整えられている。本年度は、異常・事故等の発生はなし。
災害時等への対応	災害時の対応体制が作られている	現地、書類	A	緊急時対応マニュアルを整備し、全職員に教育・周知がされている。防火避難訓練が実施されている。
	防火・防犯等の対応体制がつけられている	現地、書類	A	緊急時対応マニュアルを整備し、全職員に教育・周知がされている。
	災害時の避難誘導や、犯罪の通報等の研修・訓練がなされている	現地、書類	A	9月、3月に消防避難訓練を実施。3月では消防署立会いの下、消火訓練がなされている。

6. 総合評価(改善に向けた取組及び今後の方針等)

【総合評価】 ・収支経営状況では、授産品の発注において、発注元の新規事業者を開拓し、受注件数を拡大したことで、授産事業収益の増加を得るなど、安定した黒字運営が取り組まれた。 ・利用者支援では、一人ひとり利用者の特性を把握し、個別の支援プログラムを立て、社会的自立を目指した生活及び社会訓練や活動の場の提供し、利用者個人の能力、知識の向上にさせる支援が行われた。 ・利用者自身の尊厳を保持し、意思決定を支援するとともにエンパワメントの向上させるため、個別支援計画が適切であるか検証するとともに、必要に応じて支援・サービス内容の改善を図っている。 ・各職員が危機意識・KYを常に心がけるよう、日頃より教育を実施、リスクマネジメント体制の構築し、利用者が安心して施設利用ができよう、徹底されている。 【今後の方針、改善方策】 ・当該施設は生活介護サービスを提供する施設であることから、身体機能の維持向上を目指したい支援ニーズの増加も見込まれることから、常時、利用者が利用できる体制の保持に努めていただきたい。 ・ホームページや広報誌などを活用し、当該施設における魅力や催事、提供サービス、自主事業などPRを積極的にお願したい。 ・利用者満足度調査や利用者アンケート等の実施を検討して頂き、実施の際には、挙がった意見等を踏まえ、今以上な事業運営の向上を図られたい。
