

## 指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	ふれあいの里	全体評価
施設設置目的(条例)	障害者及び老人の福祉の増進(摂津市立ふれあいの里条例)	
制度導入年月日	平成18年4月1日	
指定管理者名	社会福祉法人 摂津宥和会	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	201,617,825円	
前年度・指定管理料(円)	204,129,000円	
担当部課	保健福祉部障害福祉課	

### ◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。				
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
		法人の「基本理念」「経営方針」「運営方針」をホームページや施設内掲示・パンフレットや機関紙等に明文化し理解・周知を図った。基本方針や行動基準を基に日々の障がい者支援に職員一丸となり取り組んだ。	新入職員に対しては入社時に基本方針を説明し、他職員には職員研修時等の機会に再度周知を図っている。利用者へはパンフレットやホームページ、機関紙を通じて周知した。また、事業所の壁等にも大きく掲示している。		
		(2)職員の勤務実績、配置状況	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
		総合支援法の指定基準を守り、適正に職員とサービス管理責任者を配置し運営を行った。毎日朝礼や終礼で情報の共有を行い、課題については支援員会議や委員会等で検討・解決を図る体制を構築している。	平成29年度よりサービス管理責任者を3名体制にしている。サービス管理会議、リーダー会議を行い、個別支援計画等で情報の共有・検討体制を構築している。		
		(3)市との意思疎通	管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
		月に2回実施される福祉連絡会に参加し、市の動向を情報収集し、職員へ速やかに伝達し情報共有を図った。市と新規事業の立上げのために何度も協議を重ねた結果、スムーズに事業を開始することができた。また、その他の事業運営においても市と十分な報告・相談・調整を行った。	外郭団体として参加している毎月2回の市との連絡会を通して必要な情報を収集している。平成29年度新規事業である自立訓練や送迎体制の整備、春・夏休暇の廃止等の取組みの推進においても、市と連絡を密にし、取り組んだ。		
		(4)法令・協定書等の遵守	開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
		条例や協定書、運営規定に定められた基本事項を遵守して、開館時間通りの開館(サービスの実施)、平等利用、定期報告を行い、適切な施設管理を行った。	条例等に定められた開館時間や平等利用、定期報告等の基本事項を遵守の上、適切な施設管理を行っている。		

<b>(5)個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
個人情報保護条例を遵守し、個人情報管理マニュアルに基づき、個人情報を含む書類を保管するキャビネットは施錠し、電子データの持ち出しを禁止する等、適切な管理を行っている。			各施設長を個人情報管理者に任命し、全職員が個人情報の適正管理に取り組んでいる。受給者証等は金庫の中に保管し、個人ごとのファイルについても必ず鍵付きのキャビネットにて管理している。		
<b>(6)非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
危機管理・緊急対応マニュアルを整備している。緊急時には市、法人事務局、消防、警察等関係機関との連絡体制や緊急体制を整備している。地震又は火災を想定した避難訓練を毎月1回、ふれあいの里内の3施設合同で消防署による消防訓練を年2回実施している。			同法人内施設作成の緊急対応マニュアルに基づき、緊急時の連絡体制や緊急体制を整備している。月1回避難訓練、また、年2回ふれあいの里内合同で消防訓練を実施している。		
<b>(7)運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
年度当初の事業計画・予算書通りで、決算との大きな隔たりはない。新規事業の立上げや送迎体制（ドアツードア）、経年劣化が進む施設修繕費も当初予算内で運営することができた。			平成29年度は新規事業の立ち上げ等があったが、年度当初の事業計画と大きな隔たりのない決算報告となっており、運営の安定性は保たれている。		
<b>(8)経費節減の取組み</b>		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
人件費については、職員配置に創意工夫を重ねたことにより経費削減に繋がった。また、全職員が意識を持って経費削減に取り組み、消耗品の使い方から冷暖房の適切な温度設定を徹底した。更に今年度は、業者委託によるバス送迎から職員によるリフト付き車輛の送迎体制（ドアツードア）に変えたことにより大幅な経費削減となった。			日本財団より送迎車の寄贈があり、リース代削減を実施し、業者委託のバス送迎から職員による車両送迎に変えたことで、約450万円の経費削減に繋がった。		
<b>◆サービスの質の維持・向上（各10点）</b>					
<b>(9)職員の資質向上</b>		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
研修計画をもとに、利用者支援に関わる研修に幅広く受講し、職員の資質と専門性の向上に努めた。研修後は、職員に対しての伝達研修の実施、資料の回覧等を行った。			幅広い研修に参加し、職員の資質向上に努めた。受講後は参加していない職員を対象に、受講者を講師とした伝達研修を実施し、習得した知識を共有する機会を設けている。		
<b>(10)利用者サービスの向上</b>		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市と協議のもと、新規事業として今まで市内になかった新たなサービスとして自立訓練（生活訓練）を立上げた。また、利用者からのニーズの高かったドアツードアの送迎体制を実施し、更に春・夏休暇を廃止したことで今まで以上のサービス向上となる取組みができた。			平成29年度新規事業として、地域生活への移行の為ADLの訓練を行う自立訓練（生活訓練）を導入した。また、従来のバス停から施設までのバス送迎をドアツードア（自宅から施設まで）に変更し、更に春・夏休暇を廃止し、利用者を受け入れることにより、更なるサービス向上に努めた。		

(11) 情報収集 (アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。				
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由	
「嗜好調査」の結果からニーズの高かった給食試食会を実施した。その際にも意見を聴取するためアンケートを実施した。その他、年2回の個別面談、施設数か所に「意見箱」の設置、連絡ノートでのやり取りで意見や要望を聞き取り事業に反映させた。			平成29年度からの新たな取組みとして、利用者家族からのアンケートにより嗜好調査を行い、実際に家族を招いての給食試食会を実施した。試食会後のアンケートで集約した意見については、要望数の多いものから実現に向け検討をしており、来年度以降についても試食会の開催を予定している。			
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。				
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由	
一般市民の方々に広く理解してもらうためにホームページを更新しながら、資産公開、事業計画・報告等の事業内容を広く周知した。また、機関紙を毎月発行し、施設での活動報告も行った。事業のPRとして市広報紙への掲載、ポスターやチラシを作成し広く周知を図った。			ホームページで資産状況や事業計画を公開し、施設としての透明性を高めている。機関紙やポスター、チラシ等でも施設の周知を図っている。			
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。				
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由	
苦情対応マニュアルを整備し、苦情受付担当者・苦情解決責任者を配置している。要綱は利用者全員に配布し周知徹底している。施設内で虐待防止・権利擁護委員会を編成し、職員意識も高めるよう努めた。			サービス向上委員会の中に内部組織として苦情委員会を設け、施設の風通しが良くなるよう取り組んだ。全職員に対しても、どのような苦情が上がっているかお互いが認識できるように、情報共有を図っている。			
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)						
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。				
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由	
利用者が施設を安全快適に利用できるよう、自動扉・エレベーター等の保守点検を行った。年1回の業者による館内清掃や職員による樹木の剪定や除草を行い環境整備に努めた。また、軽微な損傷は可能な限り職員で適時対応している。			施設の保守点検について、高い安全性が必要とされるものは業者へ委託し、軽微なものは職員で対応している。保守点検等の業者選定においては、金額やサービスの比較等を行っている。			
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。				
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由	
備品台帳については、購入・移管・廃棄のたびに備品台帳の整理を行っている。各種点検等の業務記録は、種別ごとにファイルし適正に保管している。			備品購入や廃棄手続き、備品台帳の管理等について適正に実施されている。			

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 専門職員の配置		福祉の専門知識を有した職員がどれだけ配置されているか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
職員配置において専門職として必要な国家資格を6割の職員が取得しており、また、初任者研修等の福祉資格を含めると9割の配置となり、国が定める基準以上の有資格者の配置をしている。法人には資格取得の助成制度があり、今年度も職員に資格取得を促し、介護福祉士2名が合格した。			国基準の倍以上の国家資格を有する職員を配置しており、専門職員の充実が図られている。職員が新たに資格を取得する際には、法人内の資格取得支援制度を利用し、施設として専門知識の習得をバックアップしている。		
(17) 利用者数・稼働率向上の取組み		利用者数増加・施設稼働率向上のための具体的な取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
新規利用者獲得のため支援学校高等部の進路向けの事業所説明会に積極的に参加した。稼働率向上とサービス向上を目的に、平成29年度より春・夏休暇を廃止し開園日を増やす取組みも実施した。また、引きこもりや欠席の続く利用者に対しては、電話や家庭訪問を行う等、通園に繋げる個別支援を行った。			平成29年度より春・夏休暇を廃止し、サービス向上と稼働率を向上させた。また、自立訓練（生活訓練）やドアツードアの導入、工賃の高給付等、利用者数増に繋がる取組みを積極的に行っている。長期欠席者に対しては家庭訪問等で働きかけを行い、改善策を講じている。		
(18) 地域交流・参加		地域住民との交流を図る取組みが実施されたか。 また、施設利用者の社会参加を図る取組みが実施されたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
地域の大学との交流事業としてクリスマスコンサートを継続的に実施している。地域や市の主催するお祭りにバザー出店して社会参加や地域交流を行った。また、中学生の職場体験実習を受入れ交流を図った。そして、一人では外出が難しい利用者に対し移動支援事業で社会参加の機会を増やす支援を行った。			大阪人間科学大学の学生との交流や近隣中学校の職場体験の受け入れ等地域交流を図っている。また、移動支援事業「てくてく」を通して社会参加の機会を支援している。		
(19) 地域における公益的な活動		障害福祉サービス以外の利用者サービス向上のため、個別支援や対応をしたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
地域の高齢者施設が社会貢献事業の一つとして行っているバザーに定期的に参加し、地域住民の方々と交流を深めた。また、年に1回、関係者や市民に広く障害者施設や障害者について理解を深めてもらうために「作品展とコンサート」を実施している。			大阪府社会福祉協議会の地域貢献事業である社会福祉施設地域貢献委員会のメンバーとなり、社会的な援護を要する人への支援や孤立を無くす地域社会の実現に取り組んでいる。平成29年度から、とりかい白鷺園でのバザーにも参加している。		
(20) 就労率・工賃の向上		作業工賃を水準より高めに設定するなど、利用者の就労率向上へ繋がる取組みが実施されたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	10	市評価理由
市からの委託事業である「食品トレイ選別事業」や「小型家電リサイクル事業」の本格実施により利用者の工賃アップに繋がり、就労継続支援B型事業では給付費の平均工賃月額区分で最も高い給付を受ける事となった。また、就労移行では、4名の就職が決定した。			食品トレイ選別事業や小型家電リサイクル事業の本格実施により利用者の工賃アップが実現した。平成28年度と比べると平成29年度は平均12,000円/月増となっており、就労継続支援B型事業では給付費の平均工賃月額区分で最も高い給付を受ける事となった。		