

指定管理者評価シート（令和２年度実績）

１．基本情報

施設名称	館林市障がい者総合支援センター
指定管理者名	社会福祉法人 群馬県社会福祉事業団
指定期間	平成３１年４月１日～令和６年３月３１日
指定管理委託料	４０４，９８９，０００円（５年間）
施設設置条例の名称	館林市障がい者総合支援センター設置及び管理に関する条例
施設の設置目的	障がい者の自立した日常生活及び社会参加を支援し、その福祉の向上を図る
業務内容	・在宅重度心身障がい者等デイサービス事業 ・地域活動支援センター事業 ・児童発達支援事業 ・放課後等デイサービス事業 ・障がいに関する相談支援事業 ・その他、センターの設置目的達成に必要な事業
施設所管課	保健福祉部社会福祉課

２．管理運営実績

項 目	令和２年度（実績）				令和元年度（実績）			
	開所日数	登録者数	実利用者数	延利用者数	開所日数	登録者数	実利用者数	延利用者数
在宅重度デイサービス	243	8	7	551	241	7	7	587
地域活動支援センター	243	17	17	3,135	241	17	17	3,173
児童発達支援事業	242	22	22	1,947	237	23	23	2,100
放課後等デイサービス事業	243	22	20	1,605	241	20	17	1,738
相談支援事業	243	（契約）198	（相談）230	1,285	241	（契約）166	（相談）204	1,088
給食事業	243	－	－	5,099	241	－	－	5,013

３．管理運営状況の評価

評価項目		評価内容	所管課評価	
			評価	評価理由
管理体制等に関する事項	利用状況	利用日や利用時間が順守されているか	A	利用前に見学・体験や保護者・関係機関との個別支援会議、体験利用など、十分な状態把握を行なっている。また、口座振替により極力現金を取扱わない体制や、サービス提供時間外の延長預かりの実施など、利用者への配慮について評価できる。
		利用の受付や許可は適正に行われているか	A	
		使用料の徴収、収納管理及び減免等は適切に行われているか	A	
	実施体制	従業員の配置、研修等は適切に行われているか	B	従業員や管理者などの配置基準を上回る人員配置や、資格取得のための専門研修への積極的な参加など、福祉サービスの質の向上に努めている。また従業員の賃金について、国の示す処遇改善加算を上回る賃金水準を臨時職員を含めた全職員に対して維持し、有期雇用者の無期転換を実施している。
		従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか	B	
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を有する職員を適正に配置しているか	A	
	防災対策及び緊急時の対応	避難訓練を実施しているか	B	災害・防犯・事故対応マニュアルを整備し、水災害にも対応した地域参加型の避難訓練を行なっているほか、BCPを策定し、災害や新型コロナウイルス感染症発生時でも円滑に事業が継続できるよう備えている。緊急時に冷静に行動できるよう、定期的な意識付けを心掛けていただきたい。
		緊急時の連絡体制は整っているか	A	
	施設・設備の維持管理	館内の清掃を定期的に実施し、常に清潔に保たれているか	A	共有備品の消毒・換気のほか、敷地内・公用車の清掃・月1回の全職員による隣接地も含めた美化活動など、感染症対策や衛生面・美観に配慮した清潔を心掛けている。また、早期発見・早期修繕に取り組み、中・長期的なセンターの予防保全に努めていることは高く評価できる。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか	A	
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか	A	
運営等に関する事項	サービス向上の取組	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか	A	挨拶と笑顔を励行し、活気あふれる施設運営を心掛けている。利用者満足度調査や意見箱を設置し、利用者ニーズを把握する環境を整え、改善策についてホームページや施設内掲示、保護者あて通信等で公開し施設運営に反映させているほか、施設内での利用者の様子を記録した写真を保護者へ伝える取り組みは保護者の安心感に繋がっている。看護師及び喀痰吸引等を行える特定認定行為業務従事者を配置し、医療的ケアの必要なかたも受け入れられるよう体制を整備しているほか、強度行動障害支援者養成研修や接遇研修、アンガーマネジメント研修へ参加するなど、職員の質の向上に努めている。引き続き、利用者ニーズを先読みし、さらなるサービスの質の向上に努めていただきたい。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか	B	
		苦情、要望に対し、適切・迅速に対応しているか	B	
		従業員の接遇状況は適切か	A	
		ホームページ、パンフレット等を活用し、利用者への情報提供を積極的に行っているか	B	
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限することなく、市民の平等利用が確保されているか	B	
	事業の実施	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか	B	コロナ禍により、３密回避のため多くの行事は中止せざるを得なかったが、法人全体で行なう地域貢献事業「親なきあと相談室」の準備や福祉避難所運営ゲーム「HUG」を実施したほか、「ながら見守りボランティア」や「熱中症等かけこみ協力の店」への協力、群馬県社会福祉協議会が行う「なんでも福祉相談」への参加など地域防災・地域福祉に貢献している。地域に開かれた施設として今後も継続的に実施していただきたい。
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開や自主事業が行われているか	B	
	個人情報の管理	個人情報の漏えいを防止する等の個人情報の適切な管理がなされているか	A	個人情報の取り扱いについて職員研修を実施し、紙ベースの個人情報は施錠できるキャビネットに保管、データはセンター共有サーバー上で保管するなど、施設全体で漏えい防止及び管理に取り組んでいる。
	法令遵守	協定、業務に係る関係法令、労働法令等は遵守されているか	A	県内の社会福祉法人で唯一会計監査人を導入し、予備調査の実施や指導に基づいた監査規程を整備するほか、業務継続計画を策定し、法令以上の強固な内部管理体制を整えている。そのほか、産前産後休暇や育児休業を法令以上に延長できる体制を整備している。群馬県からいきいきGカンパニーの認証（ゴールド）を受けており、労働者が働きやすい職場環境づくりを推進している。
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営されているか	A	外部の会計監査人による会計・内部統制等の監査を受審し、指摘・改善事項なく適切な処理を実施できている。
		経理処理は、適切に行っているか	A	

総合評価	総評、今後の課題等
A	・施設の設置目的を十分に理解した管理運営が行われている。職員の配置基準を超える人員配置や医療的ケアにも対応できる看護師等の配置のほか、挨拶と笑顔を接遇理念とする活力あふれる職員のひたむきな姿勢は、利用者や保護者との信頼関係の構築へ繋がっており非常に評価できる。良好な職場環境が利用者への良質なサービス提供に繋がることから、職場環境改善に取り組むとともに、利用者ニーズを先読みし、サービスの質の向上に努めていただきたい。 ・地域に開かれた施設として、地域への情報発信や地域貢献事業など、自主事業の取り組みに期待したい。

※評価基準

A：優れている（協定書等を遵守し、市の要求水準を上回っている）

B：適正である（協定書等を遵守し、市の要求水準を満たしている）

C：さらに努力が必要である（協定書等を遵守しているが、市の求める要求水準を満たすために改善努力が必要である）

D：改善すべき点がある（業務に不履行があり、計画や体制の抜本的な改革が必要）