

指定管理者評価シート（令和5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	<ul style="list-style-type: none"> ・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5年度（実績）				令和4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	628	243	8	7	555
地域活動支援センター	243	17	17	2,907	243	16	15	2,722
児童発達支援事業	242	22	21	1,764	243	21	20	1,756
放課後等デイサービス事業	243	15	15	1,561	242	19	17	1,416
相談支援事業	243	(契約) 291	(相談) 314	1,171	243	(契約) 252	(相談) 300	1,221
給食事業	243	-	-	4,597	243	-	-	4,373

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	利用日や利用時間が順守されているか	B	利用日・利用時間が順守され、受付や許可も適正に行われている。また、使用料の徴収や収納管理等にあたっては、ダブルチェックを行う等、リスク管理がとれている。	
	利用の受付や許可は適正に行われているか	B		
	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	B		
	実施体制	従業員の配置、研修等は適切に行われているか	A	全事業において基準以上の人員を配置するとともに医療的ケア対応職員や主任相談支援専門員を配置している。また、階層研修を実施するほか、資格取得のための専門研修への積極的な参加などを勧めている。また、従業員の賃金について、処遇改善等の手当を拡充している。
		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	B	
	防災対策及び緊急時の対応	避難訓練を実施しているか	A	地域の方を招いた避難訓練を実施し、消火訓練等を通して訓練参加者の防火意識の高揚を図っている。また、災害・防犯・事故対応マニュアルを整備し、訓練を継続的に行っているほか、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。
		緊急時の連絡体制は整っているか	B	
	施設・設備の維持管理	館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか	B	共有備品の消毒・換気のほか、敷地内・公用車の清掃・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点は評価できる。松林が近い立地のため屋上の排水が詰まりやすいことや、今後増えてくると予想される修繕に対し、引き続き適切な対応をお願いしたい。 また、協定書・仕様書に基づき保守点検等の実施に加え、「予防保全」や「法定点検以外」の点検や、修繕箇所の早期把握や予防保全を実施し、経費削減や修繕への対応等を行っている。
		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	B	
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		B		
運営等 に関する 事項	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	B	利用者満足度調査や意見箱の設置、行事、外出等の様子を保護者に写真データ提供、職員配置や研修受講等、様々な角度から取組を実施している。 また、連絡ノートの活用や保護者会の開催等、利用者ニーズを把握し、施設運営に反映させる環境を整えたり、苦情等に対しても、法人で定めている苦情解決要綱に基づき、適切に対応している。 接遇に関しては、挨拶と笑顔を励行し、活気あふれる施設運営に努めており、接遇研修やアンガーマネジメント研修等、様々な研修を実施していることも評価できる。 また、ホームページ等を活用し、センターのイベント情報の他、アンケート結果や改善策の公開等も行っており、公共性、公平性、公正性を意識した業務を実施している。	
	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	A	施設の設置目的を理解した上で、計画どおり運営を行っている。また、基準を上回る人員配置や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。 さらに、「歩け歩け大会」への協力・参加や「秋まつり」の開催の他、新規の取組として「趣味の園芸講座」を実施する等、コロナ禍以前の活動の再開や新規の地域貢献事業を検討している。 今後も地域防災・地域福祉に貢献し地域に開かれた施設として積極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	法人で定めている規定に基づき、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	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。また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	B	物価高騰等の影響から予定通りとはいかなかったが、収支計画に基づき適正に運営している。また、外部の会計監査人による監査を受審し、指摘・改善事項なく適切な処理を実施できている。 また、法人の経理規程に基づき適切な経理処理、財務諸表の作成や経営分析を実施している。	
	経理処理は、適切に行っているか	B		

総合評価	総評、今後の課題等
B	<p>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、今後も職場環境改善に取り組むとともに、利用者ニーズを適切に把握し、サービスの質の向上及び利用者への還元に努めていただきたい。</p> <p>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。</p>

※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）