

平成29年度 今治市障害者福祉センターのぞみ苑指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市障害者福祉センターのぞみ苑
所在地	今治市石井町4丁目3番53号
指定管理者	<p>名称 社会福祉法人 今治福祉施設協会</p> <p>代表者 理事長 胡井 裕志</p> <p>住所 今治市南宝来町1丁目9番地8</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>健康福祉部 障がい福祉課</p> <p>TEL : 0898-36-1527</p> <p>E-mail : syougai Fukus@imabari-city.jp</p>

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
総則	A	<p>条例、規則、仕様書などの指定管理業務に関する内容は全職員に周知したうえで業務を行っています。施設の目的や基本方針についても定例職員会等で職員に周知徹底をしております。利用者に対しては随時、掲示や窓口での口頭説明等を行っています。</p>	A	<p>施設の設置目的や管理運営の基本方針を職員が理解し、利用者へも周知を図りながら、運営を行えています。</p>
利用状況	B	<p>通所作業生には、各種教養講座や作業訓練に取組み、充実した社会生活を送ることができるよう指導支援に努め、今年度は作業生の体調の安定が図られ前年度より利用者数が増加しました。趣味教養講座に参加する高齢者や一般住民には、作品展示発表会を通じて趣味を育て、生きがいや教養を高め、障がい者と交流することで障がいに対する理解を深められるよう配慮しました。講座施設管理者としては、既設の講座は、年度を通じて事業の円滑な実施を図ることにより利用者サービスの増進に努めることができたと感じています。しかし、障がい者の参加しやすい新しい講座の開設に至らなかったため、引き続き通所作業生も含めて利用しやすい講座を検討していきます。また、固定化、高齢化の傾向になり、より広い層の利用者の確保が必要であるため相談支援事業所今ねつとを通して、法人内、外の在宅の利用希望者の発掘や、今治特別支援学校との連携を強め卒業見込み者、卒業生の利用を図っていきたくと考えています。</p>	B	<p>作業所部門は昨年度に比べ約80人増となっていますが、平成27年度に比べると少ない状況です。原因として、ここ数年通所登録者が18人から変更がなく、通所者の健康状態により通所人数が左右されることが大きな要因となっております。当施設ならではの機会を創出する等の対応が必要と考えます。講座部門は障がい者のみならず、健常者も参加できますが年々利用者が減少しております。障がい者と健常者の交流の機会となり、障がい者の社会参加や、障がい者理解に繋がる場でありますので、利用促進および講座の見直しをお願いします。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	A	<p>支出は、対収入比97.86%（昨年度97.12%）に留め、健全財政の施設運営が維持できたと考えます。今後も作業所製品の品質を低下させないよう留意しながら、生産量の拡大を図っていきます。また、経費のコスト削減を図りながら作業所製品の販路拡充に努め、利用者サービスの質を落とさないよう配慮しつつ施設の目的達成のため、安定的な健全運営を目指します。</p>	A	<p>作業収入が昨年度より30%減となっており、大口の取引先がなくなったことが影響しています。新規商品の開発や販路拡大、生産量の増加に取り組む必要があると考えます。支出について、人件費率は4%増であるもののその他の支出を抑えることで事業収支をプラスで経営できています。サービス低下にならないよう注意しながら、引き続き収入増と経費削減を目標に健全な経営をお願いします。</p>
管理運営体制	A	<p>利用者への適正なサービス、処遇対応などに関して、毎日の朝礼、終礼を活用し職員の情報共有を図りました。また、施設内研修、職員会は全職員で取り組み、技術態度の向上、知識の共有に努めました。作業生に対しては、各種の作業を通し、より良い社会生活が送れるよう個別指導、支援を図るとともに、保護者との連絡を密にし、作業生が通苑しやすい環境作りに努めました。職員体制のなかで、指導員が欠員の期間がありました。事務員も指導、支援の場面に入りカバーに努めました。また、講座受講生を含む全利用者に対して、アンケート調査等を通じてそのニーズの把握に努め、快適な利用環境の確保に努めました。なお、労働環境に配慮し、障がい者の常用雇用を継続しました。</p>	B	<p>指導員が一時期2名体制の期間があります。事務員が対応することで応急的な体制は整えています。職員の負担が大きくなりますので、職員の意向の確認機会を増やす等の対応をとることで事前に配置調整の準備ができる体制が必要かと思えます。職員間の情報共有は、朝礼、終礼、職員会議等の機会を利用することで、職員研修の内容もこの機会に共有できています。研修テーマについて、障がい特性や災害・施設管理に関する派遣研修の機会がない状況ですので、対応をお願いします。障がい者の常用雇用ができていないことについて、素晴らしく思います。引き続き利用者のサービス向上に繋がる管理運営体制の構築をお願いします。</p>
管理運営業務	A	<p>仕様書に定められた基準に準拠して業務を実施しました。支出は、対収入比97.86%（昨年度97.12%）であり、昨年度並みの経営効率と考えます。しかし、施設は昭和57年4月開設以来35年を過ぎ、修繕を必要とする箇所が散見せられるようになりました。今後とも大改修に至らないよう早めの修繕を心がけるとともに、作業所製品の販路拡充、事務処理の迅速適正化に取り組み、健全経営を確保して利用者等の快適環境の確保に努めます。消防点検、空調点検、廃棄物処理に関しては専門業者に委託しています。</p>	B	<p>仕様書に定められた基準に従って業務が実施されています。専門的な管理が必要な消防点検、空調点検、廃棄物処理について、専門業者による実施ができています。また、食品を取り扱うための手続きも適切に行われています。今後は、利用者が安心して利用できる施設づくりのために何が必要かを意識して、対応をお願いします。</p>
利用業務	B	<p>利用業務については、仕様書に定められた基準に従って実施しました。利用促進業務では、施設概要に関するパンフレットを作成し、配布しました。同時にホームページにも掲載し、外部機関・利用希望者などにのぞみ苑の情報を提供できたと考えます。また、今治特別支援学校との連携を密にし、「進路・現場実習懇談会」等に参加し、卒業生の進路についてののぞみ苑の利用者確保に取り組みました。更生相談会が0人であったのは、市内に相談支援事業所が数か所あり、相談については、相談支援事業所を利用する形になってきているためだと考えます。また、講座利用人数が計画人数とかけ離れているのは、講座によっては、定員を充たしていないことによるものであります。なお、隣接施設であるひよこ園等関連機関と連携を図りながら今後も利用者ニーズを的確にとらえ、市民に親しまれる施設運営を目指し、利用者サービスの向上に努めました。</p>	B	<p>利用に関する許可体制、手続きは条例、規則等に従い適切に処理されています。利用目標について、講座利用人数の目標を漫然と定員者数とするのではなく、過去の実績を鑑みたくて目標設定する必要があると考えます。宣伝広報業務として、パンフレットやホームページを更新し、関係機関と関わる際には、のぞみ苑の情報提供ができています。提供内容が昨年度までの情報の更新に留まっておりますので、作業やイベント、講座といった活動内容を視覚化して掲載するなど、分かりやすく興味を引く工夫も必要と考えます。また、講座回数の増加、講座自体の見直し等も利用促進策の一つとして検討をお願いします。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	A	<p>危機管理、事故、火災、個人情報保護に関する対応マニュアルを整備し、年度初めに職員研修を開催して、職員に意識の徹底を図りました。緊急避難時の安全を確保するため、駐輪場を確保して避難通路上の自転車バイク駐輪を禁止しています。また、火災や地震による災害を想定して、定期的に利用者、職員全員で消火、避難訓練を実施するとともに、万一の時に最低限の救急救命ができるよう研修訓練に取り組んでいます。</p>	B	<p>各種マニュアルが整備され、職員へ周知されています。避難経路確保など常日頃より注意されています。ただ、火災に対する訓練が多く、震災や水害に備えた訓練が不足しているように思います。災害の具体的なケースごとの想定、及び情報の事前収集や避難判断基準を今一度見直す必要があると考えます。救急救命について、AEDが設置されていますので、職員が使えるように研修受講済みの職員が配備されています。いつかは起こる災害ですので、日頃の意識付けから対応をお願いします。</p>
修繕業務	B	<p>施設開設後満35年が経過し老朽化している箇所が多いが、躯体は良好な状態を保っています。快適な利用環境を提供するうえで安全に関する箇所の修繕については注意を払い、速やかに修繕するよう心がけています。その他、軽微な要修繕案件については、費用対効果を検討しながら施行することとしています。29年度は今治市においてトイレ改修が行われ快適な利用環境となりました。</p>	B	<p>修繕箇所が徐々に増えている中で、適切に対応できています。施設の老朽化が進んでいく中で、今後修繕が必要となる箇所をピックアップし、長期的な修繕計画を検討してください。</p>
備品管理業務	A	<p>施設利用者に不便・不快感を与えないよう注意を払い、適正管理に努めました。作業所の製造用備品や講座実施用備品等については必要度に応じて購入するよう努めました。</p>	A	<p>備品管理は適切にされています。老朽化による更新は適宜行い、利用者からの要望にも対応できています。引き続き、施設運営に支障のないよう備品の更新等をお願いします。</p>
行政財産の目的外使用許可 手続業務	-	該当なし	-	該当なし
自主事業	A	<p>施設利用者及びその保護者の方々が気軽に参加してもらえるよう利用者や関係者と相談しながら事業を計画しました。季節に応じた催しを施行できたと考えます。催しは、施設利用者を中心に保護者、講座受講生が気軽に参加できる内容としました。また、法人の他施設の設備を利用した催しも実施することができました。「作品展示発表会」は近隣地域住民の参加が定着しつつあると考えます。事前の周知を徹底し、内容を工夫して親しまれる催しとして実施していきたいと思えます。これからも利用者のニーズの把握に努め、的確・効果的な事業実施に努めます。</p>	A	<p>施設利用者の健康を考え、夏場を除いた時期にイベントを実施しています。健康者と障がい者が一緒に取り組む事業として作品展示発表会や日帰り研修旅行があり、発表会では日頃の講座利用者の成果を発表するとともに、近隣住民の方を巻き込んだ交流の機会を創出できています。研修旅行では、障がい者・保護者・講座利用者の交流を深める機会となっています。今後も多くの方に参加いただけるよう期待します。</p>
地域団体との連携	A	<p>各種団体が主催する各種会合、イベントにできる限り参加し、少しでも多くの市民に障害者への理解を深められるよう啓発に努めました。29年度は別宮、近見、桜井、波止浜公民館の文化祭、今治市総合福祉センター祭り、玉川福祉センター祭り等に参加し、作業所製品の販売を通じて障害者福祉について啓発しました。今後も地域に親しまれ、気軽に利用できる施設を目指します。</p>	B	<p>各地区公民館や障がい者関係団体のイベントに参加し、利用者が制作した製品を販売、展示することで、のぞみ苑の認知や繋がりをもつ機会を創り出しています。ただ、近隣自治会との交流が作品展示発表会以外ないため、清掃活動や避難訓練等自治会でやっている活動に参加するなど、交流の機会を増やすようお願いいたします。</p>
利用者アンケート	A	<p>アンケートの結果から、利用者からは概ね満足していただいていると考えますが、今後も継続して利用者のニーズの把握に努め、サービス向上に取り組んでいきます。</p>	B	<p>アンケートから、施設運営に概ね満足していると分析されます。改善要望や不満の声もありますので対応をお願いします。また、年1回の実施ですので、イベント等の機会を活用したり、施設外の方からののぞみ苑の印象等集める機会があるとよいかもしれません。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事故・苦情	A	<p>事故の対応については、発生時の対応マニュアルを整備し、事故の未然防止に努めています。事故が発生した場合は、保護者と連絡を密にし、連絡網を整備して全保護者に周知して注意を促すとともに早期収拾を図ります。</p> <p>苦情についても対応マニュアルを整備するとともに、意見箱を設置するなど苦情の把握に努め、誠心誠意解決に向けて取り組み早期解決を図ります。また、法人内には苦情解決第三者委員を設置し、公平な苦情解決を図っています。</p>	B	<p>事故の対応について、対応マニュアルの整備がなされています。また、警報時には休苑判断をするなど、利用者の安全を考え対応できています。苦情対応について、施設内で苦情対応職員を決めて対応するとともに法人内でも苦情解決第三者委員が設置されています。また、直接的に苦情を言いにくい方のために意見箱を設置し、意見を言いやすい環境を作っています。</p>
指定管理者の経営状態	/		<p>貸借対照表、事業活動計算書については、法令及び定款に従い、適正に作成されていると認められました。指定管理者の経営状況については、財務諸表から割り出した経営分析指標において、特に気になる数値はなく、指定施設の管理を安定して行う物的能力を有していると認められました。</p>	

総合コメント(市)
<p>障害者福祉センターとして、障がい者の福祉を増進し、社会的自立の推進を図るための支援ができています。また、安定した事業経営を行っています。今後は、現在の支援内容を随時見直すことで、よりよい支援を利用者へ提供するとともに、施設を必要とする方への情報発信を行い新規利用者の確保にも努めてください。また、災害に対する備えを常日頃よりお願いします。</p>

指定管理者選定審議会による総合評価	
B	<p>少人数のスタッフによる事業運営により、無理のない経営を行えています。スタッフの施設の意義への理解について個々に差があるように思われます。研修内容について、障がいに関する知識やそれ以外の内容にも積極的に取組んだり、教育現場との連携により施設職員のみならず教育現場へ影響を与え合うようにすることも必要と考えます。利用者使いやすい環境が整備され、アンケート結果も少しずつではありますがよくなっていますので、今後は作業収入の利用者還元による自立のステップに向けた方策、施設としての独自性を出した利用者も関わったPR等広報活動をするなどし、施設の意義をさらに高める活動をお願いします。</p>