

年度モニタリング
(平成 29 年度)

施設名称	佐倉市よもぎの園
施設概要	所在地：〒285-0005 千葉県佐倉市宮前2丁目13番地1 施設構造：鉄筋コンクリート造、地上2階建 敷地面積：約3,454㎡ 延床面積：999.91㎡ 建築年月：平成6年4月 施設内容：玄関、事務室、食堂・休憩室・第一作業室、第二作業室、医務室 湯沸し室、更衣室、多目的トイレ、トイレ、調理室、洗濯室、会議室 地域交流室、相談室、倉庫 付帯設備：駐車場
施設の設置目的	心身障害者に対し指導及び訓練を行うことにより、心身障害者の社会的自立を助長し、もって福祉の増進を図ることを目的にしています。
指定管理者	社会福祉法人 愛光
指定期間	平成29年4月1日～平成35年3月31日
委託料	18,000,000円（平成29年度支払額 3,000,000円）
市所管課	福祉部 障害福祉課
第三者	よもぎの園 家族会

①業務点検

評 価	説 明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

区 分	評価項目	評価欄	
		指	市
I 業務に関する基準			
1 基本事項			
開所時間	開所時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	A	A
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	A	A
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A	A
適正利用	利用・減免等の手続は規定ののっとり正規に行われているか。	A	A
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。	A	A
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。	A	A
2 維持管理業務に関する基準			
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	A	A
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A	A
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
廃棄物処 理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。	A	A
	廃棄物の減量に努めているか。	A	A
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
	快適に利用できる環境となっているか。	A	A
公共料金支 払	公共料金は滞りなく支払われているか。	A	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	A	A
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
修 繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。	A	A
警 備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。	A	A
	夜間・休所（館）日警備に支障はないか。	A	A
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。	A	A

	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。	A	A
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	B	B
	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。	A	A
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。	A	A
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。	A	A
3 施設運營業務に関する基準			
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	A	A
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか。	A	A
	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。	A	A
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	A	A
物品販売 等許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。	A	A
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。	A	A
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	A	A
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A	A
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。	A	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	A	A
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A	A
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。	A	A
	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A	A
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。	A	A
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	A	A
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。	A	A
	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。	A	A
4 経理事項に関する基準			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。	A	A
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。	A	A
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。	A	A
5 独自事業に関する基準			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。	A	A
6 目的外業務に関する基準			
行政財産 使用許可	目的外業務（公衆電話設置等）の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。	—	—
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。	—	—
II 運営体制・組織に関する基準			

1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。	A	A
	業務従事者から労務に関する苦情等はないか。	A	A
	労働時間の管理は適切になされているか。	A	A
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。	A	A
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。	A	A
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	A	A
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。	A	A
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。	A	A
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	A	A
3 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。	A	A
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。	A	A
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。	A	A
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A	A
5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。	A	A
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	非常時の連絡体制は確立されているか。	A	A
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。	A	A
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。	A	A
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	A	A
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。	A	A
個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。	A	A
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	情報セキュリティ（コンピュータウィルス対策等）は万全か。	A	A
7 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。	A	A

	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。	A	A
8 連絡調整に関する基準			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。	A	A

【意見記述欄】 業務点検			
指定管理者	事業計画に従い、業務全般について適切に実施できたと思います。年度途中、漏水箇所が見つかりましたが、市の対応によって業務に支障をきたすことはありませんでした。今後も市との連絡調整を密にとりながら、業務点検内容に沿い、円滑な業務をおこなっていきます。		
市	指定に基づき、適正な管理・運営がなされていると思います。今後も基準に沿って円滑な運営を維持していただきたいと思います。 テラス中通路の舗装工事につきましては、今年度対応いたします。		

②利用状況等分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数（人）	9,531	9,576	9,224	96.8	96.3
実利用者数（人）	45	—	42	93.3	—
稼働率（%）	89.9	90	86.7	—	—
利用料金収入（円）	0	—	0	—	—
減免件数（件）	0	—	0	—	—

【意見記述欄】 利用状況等分析	
指定管理者	新規利用者2名が利用を開始しました。これにより前年度の稼働率を上回ると予測をしましたが、退所者1名とご家庭の都合により長期休む方（2名）がいて目標到達には至りませんでした。通所者は全体的に休みが少なく、今後も休まずに通いたいと思ってもらえる職場にしていきたいと思います。
市	事情により予測通りにはなりませんでした。高い稼働率を維持できており、堅実な運営がなされていたと思います。今後もより稼働率が高まるように取り組んでいただきたいと思います。

③経営分析

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入（円）	85,329,496	80,732,139	80,628,620	94.5	99.9
支出（円）	81,665,288	80,732,139	80,628,620	98.7	99.9
収支（円） 〈収入－支出〉	3,664,208	0	0	0	0
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	0	0	0	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	53.9	59.1	58.9	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	3.1	4.0	3.9	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	8,568	8,430	8,868	103.5	105.2
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	61.7	313.2	329.9	534.7	105.3

【意見記述欄】経営分析	
指定管理者	前年度と比べ減収になっていますが、前年度は園庭のアスファルト工事による修繕積立金の取り崩しと、目標工賃達成加算が獲得できたことがあげられます。支出においては、前年度・予算と比較してともに減額となっています。人件費比率については年度途中で職員の増配置をおこない前年度よりは上がっています。今後も安定した経営が継続できるように努力していきます。
市	人件費比率は少し上がっていますが、それでも良好な数字を維持しており、経営は安定しています。今後も安定した経営が維持できるように努めていただきたいと思います。

④業務実施状況確認

【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
稼働率 90%	新規利用者 2 名いましたが、退所者 1 名とご家庭の都合により長期休まれる方（2 名）がいたため、目標の稼働率には届きませんでした。 前年度稼働率：89.9% 当年度稼働率：86.7%
作業の安定と質の維持	大口の請負業者との取引終了があり、安定した作業提供ができなくなることが危惧されましたが、既存の取引業者への積極的な営業努力により仕事量の確保ができました。
余暇活動の提供	全体行事として年 6 回の活動を実施しました。他にも個々のニーズに合わせた個別外出実施など当年度も充実した余暇活動が実施できました。

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
グループホーム等バックアップ事業について	11 月に当法人が運営するグループホームが開所されました。入居希望の説明会を開催し、結果 2 名の利用者が入居することになりました。
利用者の高齢化への対応	高齢により通所が困難になった利用者が高齢施設に移行しました。利用者および家族の高齢化は確実に進んでいるため、今後も『目先の支援に囚われない広い視野を持った支援』を心掛けていきたいと思っています。
ショートステイなどの促進	ショートステイの希望があった際には、同法人内の入所施設と連携を図り、取り組んできました。

【意見記述欄】 業務実施状況確認

指定管理者	事業計画に沿って事業運営を遂行してきました。稼働率は目標に届きませんでしたが、今後も地域で生活する利用者の就労の場としての受け皿となれるよう努力をしていきたいと思っています。作業提供については、利用者の努力が相応の対価として還元できる新規作業の開拓をしていきたいと思っています。
市	目標の稼働率には届いていませんが、高い稼働率で、業者との取引終了にも営業努力により作業が中断することなく行えています。利用者のグループホーム入居や高齢施設移行等、利用者の把握に努め配慮を怠らなかつたと思っています。今後も安定した事業運営を継続していただきたいと思っています。

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	①第三者委員による懇談会を実施しました。 ②利用者満足度調査をおこないました。
回答数等	①利用者：6名 家族：10名 ②利用者：32名 家族：32名から回答がありました。
実施結果	①第三者委員による懇談会では家族より要望がありましたので検討しています。 ②アンケート回収率 74.4% 概ね良いとの返答をいただいております。

回答者の意見等	対応策等
年金や成年後見人についての知識がなく、勉強会等をしてほしい。	同法人内の地域包括支援センター・相談事業所で弁護士を講師に招き講習をおこなっているので、実施日などの情報提供をしていきたいと思えます。
忙しすぎて、質問した事に関して回答いただけないことがあった。担当者によって利用者への対応が大きく変わった事に戸惑うことがあった。	利用者、家族からの質問に関しましては、きちんとご返答させていただくようにしていきます。また、利用者への支援方法につきましても十分な説明をさせていただきます。
利用者の方を見守り、声掛けなど気遣いがとてもわかります。これからもよろしくお願いします。	今後も満足していただける施設を目指していきたいと思えます。
職員の皆様の努力によって効率の良い仕事を見つけていただいていると思感謝しています。	今後もより良い作業を提供できるように頑張っており取り組みたいと思えます。
皆さん、真面目で親切です。職員さん同士の関係も良いのでしょうか、見ていて安心感があります。	今後も良い職場作りを目指していきたいと思えます。

【意見記述欄】利用者満足度調査報告	
指定管理者	利用者満足度調査では、利用者・家族から「概ねよい、満足」との回答をいただいております。職員に対するお褒めの言葉もいただき、今後もサービスの質を落とさぬよう努めていきたいと思えます。
市	利用者満足度調査の結果は良好と思えます。改善すべき点は改善し、今後も高い満足度が得られるよう、施設運営に努めていただきたいと思います。

⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 29 年度）	
指定管理者	<p>指定管理者として 10 年目を迎えました。当年度は、作業の安定と質の維持を目標として取り組んできました。年度当初、大口の請負業者との取引終了があり、安定した作業提供ができなくなることが危惧されましたが、既存の取引業者への積極的な営業により仕事量の確保と売上げの維持ができました。結果として、平成 29 年度の平均工賃は 18,067 円にすることができました。今後も安定した作業提供ができるように、利用者の力が存分に発揮できるような新規作業の開拓などを積極的におこなっていきたいと思います。</p> <p>11 月にはご家族の念願でもあった、当法人が運営するグループホーム『山王の家』が開所し、利用者 2 名の方が入所しました。10 年という年月の流れと共に、家族・利用者共に歳を重ね、利用者を取巻く環境も大きく変化しています。単なる福祉的就労の場の提供に留まることなく、総合福祉サービスを掲げる当法人の強みを活かし「さまざまな利用者の背景に対応できる事業所」のひとつとして成長することが、これからの「佐倉市よもぎの園」のテーマになると考えています。</p>
市	<p>作業について、大口の請負業者との取引終了があったにもかかわらず、営業努力により昨年度より工賃がアップし、経営が安定していたと思います。時とともに変化する状況にも迅速に対応していますので、今後も利用者のニーズに応え、地域に根付いた施設運営をしていただきたいと思います。</p>

**年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕
（平成 29 年度）**

施設名称	佐倉市よもぎの園
評価者・団体	よもぎの園 家族会会長

業務点検シート

評 価	説 明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

I 業務に関する基準

1 基本事項		
区 分	評価項目	評価欄
開所時間	開所時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	S
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	A
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A

2 維持管理業務に関する基準		
区 分	評価項目	評価欄
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	A
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A
環境衛生	快適に利用できる環境になっているか。	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	B
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A
	不足している物品はないか。	－
修 繕	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A

3 施設運營業務に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	—
利用料金徴収	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	—
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	A
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	—
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A
相談業務	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A
企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	S

II 運営体制・組織に関する基準

1 実施体制に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	—
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	A

2 運営協力体制に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A

総合評価

[意見記述欄] 総合評価
<ul style="list-style-type: none"> ・自治会等を通して、利用者の意見を尊重しながら業務及びレクを行っている。 ・日常業務が解約されることがあっても、新たな業務確保して営業活動を行っており、途切れることはありません。感謝しています。

【労働条件チェックリスト】

この労働条件チェックリストは、使用者が事業場における労働基準関係法令等の遵守状況を自ら点検し、自主的な改善を図るためのものです。点検の結果、×印の項目は改善が必要です。また、点検項目に該当しない場合は、点検結果欄に、斜線（/）を引いてください。（注：労基＝労働基準法、労安＝労働安全衛生法、最賃＝最低賃金法）

NO	点検項目	結果○×
1	常時使用する労働者が10人以上なので、就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条） 【裏面1参照】 ※常時使用する労働者が10人未満であっても作成することが望ましい	○
2	パートタイム労働者等正社員以外の労働者を使用しているため、これに適用する就業規則を作成し、労働者代表の意見書を添付して、労働基準監督署に届け出ている（労基89条）	○
3	就業規則を変更した場合は、1と同様に労働基準監督署に届け出ている（労基89条）	○
4	労働者を雇い入れる際、賃金・労働時間等の労働条件について、労働条件通知書、労働契約書、就業規則などの書面で明示している（労基15条） 【裏面2参照】 ※シフト制等により、実際の労働日や労働時間が労働契約締結の際に確定しない労働者にも、労働日の決め方等を明示している【裏面2参照】	○
5	有期労働契約の労働者には、労働契約の期間、更新の有無、更新がある場合の判断基準などを明示している 【裏面2参照】	○
6	所定労働時間は、週40時間、1日8時間以内としている（労基32条） ※1ヵ月以内の期間の労働時間を平均し、週40時間以内とする場合は、その月の開始前に労働者各人に勤務表（シフト表）を示すなどして通知している	○
7	次のような時間がある場合、労働時間として算定している（労基32条） a 交替制勤務における引継ぎ時間 b 業務報告書等の作成時間 c 仕事の打合せ、会議等の時間 d 参加が義務付けられている行事や研修等 e 出張先から次の出張先までの移動に必要な時間	○
8	労働時間は、タイムカードや適正な自己申告などに基づき、適正に把握している（労基32条） [把握方法：]	○
9	時間外労働・休日労働は、あらかじめ労働者代表と締結し、労働基準監督署に届け出た労使協定の範囲内で行わせている（労基32条、35条、36条）	○
10	9の労使協定は、「時間外労働の限度に関する基準」（厚生労働省告示）の範囲内で締結している 【裏面3参照】	○
11	休憩は、就業規則で定めた時間に、確実に取得させている（労基34条）	○
12	休日は、毎週1回または4週を通じて4回以上与えている（労基35条）※「夜勤明け」の日は休日には該当しません	○

NO	点検項目	結果○×
13	賃金は通貨で、直接労働者に（同意に基づき金融機関への振込も可）毎月1回以上、定期に全額（税金・社会保険料や賃金控除の労使協定に定めるものは控除可）を支払っている（労基24条）	○
14	すべての労働時間について最低賃金額以上の時間給を支払っている（最賃4条）	○
15	法定労働時間を超える時間外労働、休日労働及び深夜労働をさせたときは、それぞれ25%（※）、35%、及び25%以上の割増賃金を支払っている（労基37条） ※月60時間を超えた時間外労働については50%以上です（中小企業には猶予措置あり）	○
16	労働者を会社の都合により休業（自宅待機等）させた場合、平均賃金の60%以上の休業手当を支払っている（労基26条）	○
17	パートタイム労働者を含むすべての労働者に法定の年次有給休暇を与えている（労基39条）	○
18	労働者名簿・賃金台帳を作成し、保存している（労基107条、108条、109条）	○
19	常時50人以上の労働者を使用しているため、産業医・衛生管理者を選任し、労働基準監督署に届け出た上で、必要な職務を行わせている（労安12条、13条）	/
20	常時50人以上の労働者を使用しているため、衛生委員会を毎月開催している（労安18条）	/
21	常時10人以上50人未満の労働者を使用しているため、衛生推進者を選任し、必要な職務を行わせている（労安12条の2）	○
22	労働者の安全と健康の確保のため、安全衛生教育を実施している（労安59条）	○
23	労働災害防止のため腰痛予防対策や交通労働災害防止対策等に取り組んでいる	○
24	雇い入れの際、及び1年以内ごとに1回（深夜業従事者には6ヵ月ごとに1回）、定期的に労働者に対し健康診断を実施している（労安66条）	○
25	健康診断の結果を労働者に通知し、有所見者に対しては医師の意見を聞くなどの事後措置を実施している（労安66条の5、66条の6）	○
26	働きやすい職場にするため、労働者からの仕事に関することや悩みごとなどを相談できる体制を整備している	○
27	労働基準法・労働安全衛生法の要旨や就業規則、労使協定等を職場に備え付けるなどの方法により労働者に周知している（労基106条、労安101条）	○

◇点検実施年度：平成29年度

◇施設名：佐倉市よもぎの園