

年度モニタリング
(平成 28 年度)

施設名称	佐倉市南部よもぎの園
施設概要	所在地：〒285-0806 千葉県佐倉市大篠塚1587番地 施設構造：鉄骨鉄筋コンクリート造、地上2階建（南部よもぎの園部分は平屋） 敷地面積：約8,372.41㎡（南部保健センター全体） 延床面積：352.32㎡（南部よもぎの園部分） 建築年月：平成13年4月 施設内容：玄関、事務室、食堂、作業室、保健室、湯沸し室、更衣室 多目的トイレ、男女トイレ
施設の設置目的	佐倉市南部よもぎの園は、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事を目的にしています。
指定管理者	社会福祉法人 千手会
指定期間	平成28年4月1日～平成34年3月31日
委託料	なし
市所管課	福祉部 障害福祉課
第三者	南部よもぎの園 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。	A	A
	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	協定に基づき、適正な管理運営を心掛けて遂行しています。
市	協定に基づき、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。

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)	5,356	5,400	5,221	97.4	96.6
実利用者数 (人)	23	24	23	100	95.8
稼働率 (%)	101.4	100	98.9	—	—
利用料金収入 (円)	59,800	60,000	55,200	92.3	92
減免件数 (件)	1	1	1	100	100

[意見記述欄] 利用状況等分析	
指定管理者	平成 28 年度より 3 期目の佐倉市の指定管理者として運営を開始しました。実利用者数は変わりませんが、体調不良や入院等で欠席する方が数名おり、延べ利用人数・稼働率とも前年度より下がっています。実利用者数を増やし、稼働率 100%を維持できるように努力します。
市	稼働率は非常に高い状態を維持しており、順調な運営がなされていたと思います。今後も引き続き堅実な運営をして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）	48,568,010	48,600,000	47,003,513	96.7	96.7
支出（円）	30,432,281	30,500,000	34,920,607	114.7	114.4
収支（円） 〈収入－支出〉	18,135,729	18,100,000	12,082,906	66.6	66.7
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	0.12	0.12	0.11	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	60	60	65.5	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	2.2	2	1.9	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	5,682	5,700	6,688	117.7	117.3
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	0	0	0	0	0

【意見記述欄】経営分析	
指定管理者	稼働率が下がったことで収入が減っています。それに対し支出が増えていますが、さくらんぼ園と兼務している職員の人件費の按分の比率を変更したためです。 稼働率を上げ、安定した経営を目指します。
市	収支はほぼ昨年度と同様で、順調に経営がなされていると思います。人件費率は上がっていますが、今後も適切な人員配置をしていただき、安定した経営を継続してほしいと思います。

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
工賃の増加	今年度の1人当たりの月額平均工賃は24,000円で、昨年度とほぼ同額です。受注作業は安定していますが、就労支援事業収入の総額は昨年より50万円程減りました。清掃業務や洗車業務、手作り品販売などにも力を入れ、工賃アップに努めていきます。
利用者自治会の運営	任期を1年とし全利用者による選挙で役員を選出しました。 (役員：会長1名・副会長2名・書記1名) 利用者が自発的に意見をだし、利用者同士協力し合いながら、活動していけるようにサポートしています。
余暇活動の充実	音楽・スポーツ・折り紙の活動を定期的に行っています。音楽は年間を通して練習し、スマイルコンサートに出演しました。スポーツはマラソン・フライングディスク大会などに出場しました。折り紙はボランティアの助けを借りて制作し、障害者作品展に出品しました。仕事への活力となっていますので、今後も充実させていきます。
家族との連携	家族懇談会を年3回実施しました。 日々の様子は連絡ノートにてお知らせしています。個人面談やアンケート調査も実施しています。必要に応じて家庭訪問も実施しています。

【中・長期計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
稼働率の増加	H28年度稼働率は98.9%。契約者は23名。 稼働率を上げるために契約者を25名程度まで増やしたいと考えています。将来的に多機能型に移行し、稼働率アップに努めます。
地域生活支援事業 ・ 障害者一時介護事業 ・ 日中日帰りショートステイ事業 ・ 特別支援学校等日中活動体験事業	障害者一時介護事業とサテライトサービスを組み合わせ合わせたパーソナルサポート事業の運営を実施し、利用者の地域活動を支援しました。またより身近で使いやすいサービスとしてサテライトサービス単独でも実施しました。

	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害者一時介護事業…利用延べ回数 100 回 ・ 日中日帰りショートステイ事業 …利用延べ日数 0 回 ・ 特別支援学校等日中活動体験事業 …利用延べ日数 0 日 ・ サテライトサービス事業 …利用延べ回数 320 回
第三者委員による苦情受付	<p>2 ヶ月に一度、第三者委員が来所し利用者の話を聞きました。主な内容は雑談ですが、利用者からの苦情・要望があった場合は、その都度解決するようにしました。第三者委員が家族懇談会に参加し、保護者との意見交換も実施しました。大きな苦情はあがっていません。</p>

【意見記述欄】 業務実施状況確認	
指定管理者	概ね計画通り遂行出来ていると考えます。
市	計画通り事業を遂行できていると思います。稼働率も工賃も高く、今後も安定した事業運営を継続していただきたいと思います。

⑤利用者満足度調査報告

実施方法等	年度末にアンケート調査を実施しました。
回答数等	アンケート用紙を20件に配布し、7件の回答を頂きました。
実施結果	次年度はもっと多くの方々に回答いただくように、アンケート用紙を工夫するなど、検討したいと思います。

回答者の意見等	対応策等
作業については良い評価を沢山いただきましたが、他の作業も増えるといいという意見を頂きました。	新しい作業の開拓を積極的に行います。
余暇活動については楽しんでいるという意見を多くいただきました。	今後も継続し、新しい活動も模索します。
行事については概ね良い評価を頂きました。ディズニーランドへ行きたいという具体的な要望を頂きました。	日帰り旅行の行先について、検討します。
職員の対応については概ね良い評価をいただきましたが、事業所での様子が解りにくいという意見を頂きました。	連絡帳を通して様子をお知らせする他、必要に応じて直接電話連絡をしていますが、今後はもっときめ細かく連絡するように心掛けます。
将来の事や家庭での生活について不安に思っていることのご相談がありました。	法人全体で支援を行うよう、努力します。

【意見記述欄】利用者満足度調査報告	
指定管理者	全体的に良い評価を受けていますが、それに満足することなくより良い支援が提供できる様に努力していきます。ご指摘を受けた部分は早急に是正していきたく思います。今後も利用者の意見を積極的に取り入れながら、より良い支援に心掛けていきます。
市	利用者満足度調査の結果は良好だと思います。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 28 年度）	
指定管理者	概ね順調に事業は遂行されています。地域にとって必要なサービスは何かを見極めながら、事業展開を行っていきたいと思います。利用者が将来を通して安心してサービスを受けられるよう、安定した事業の遂行に努めます。
市	稼働率も工賃も高い状態で維持しており、利用者の満足度も高いです。今後も利用者が安心してサービスを受けられるよう、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。

**年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕
（平成 28 年度）**

施設名称	南部よもぎの園
評価者・団体	家族会メンバー

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。	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
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。	A
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。	A
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。	A
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。	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
	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。	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
	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。	A

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。	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
	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
自立とより良い社会活動への参加を進めるために日常生活及び社会生活の支援が適切に行われています。また、作業の賃金アップなどにより一般就労への移行にも支援が行われています。