

年度モニタリング
(平成 27 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：約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 附帯設備：駐車場
施設の設置目的	佐倉市よもぎの園は、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ことを目的としています。
指定管理者	社会福祉法人 愛光
指定期間	平成23年4月1日～平成29年3月31日
委託料	3,481,028円（平成27年度支払額 588,343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。	—	—
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 施設運営業務に関する基準			
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	B
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
	独自事業において、徴収される参加費の額は適切な範囲か。	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が出ていないか。	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
	施設のイメージアップに努めているか。	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（コンピュータウイルス対策等）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	業務基準に従い、業務全般に置いて適切に実施できたと思います。特に利用者が快適に施設を利用し、作業に取り組んでいけるよう、施設内の環境整備、安全配慮に対応してきました。今後も市との連携調整並びに連絡調整を密にとりながら、業務点検内容に沿い、円滑な業務を行っていきます。
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。今後も基準に沿った円滑な運営を維持していただきたいと思います。 Web サイトについては、情報量が少なく、写真や図を活用するなど改善の余地があると考えます。

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）	11,847	10,595	9,892	83.5	93.4
実利用者数（人）	75	—	45	60.0	—
稼働率（%）	89.7	94.5	87.9	—	—
利用料金収入（円）	195,941	16,574	58,095	29.6	350.5
減免件数（件）	0	0	0	—	—

【意見記述欄】 利用状況等分析	
指定管理者	<p>本年度は年度途中で、自立訓練（生活訓練）の廃止があり、就労継続支援B型事業（定員40名）のみの事業所として運営してきました。</p> <p>その際、退所者の動きがありましたが大きな利用者減にはならずすみしました。就労継続支援B型に移行してから少しずつですが、新規の利用者も増えて地域のニーズにも対応できたと思います。</p>
市	<p>年度の途中で体制は変わりましたが、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。</p> <p>今後も更に稼働率が高まるような取込みに期待したいと思います。</p>

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)	82,437,101	81,792,219	82,945,076	100.6	101.4
支出 (円)	81,898,349	81,500,340	80,582,206	98.4	98.9
収支 (円) 〈収入－支出〉	538,752	291,879	2,362,870	438.6	809.5
利用料金比率 (%) 〈利用料金収入／収入〉	0.2	0	0	—	—
人件費比率 (%) 〈人件費／支出〉	70.4	57.0	57.9	—	—
再委託費比率 (%) 〈再委託費合計／支出〉	2.9	3.3	3.3	—	—
利用者当たり管理コスト(円) (支出／述べ利用者数)	6,913	7,692	8,146	117.8	105.9
利用者当たり市負担コスト (円) (委託料／述べ利用者数)	52.3	99.3	110.6	211.5	111.4

【意見記述欄】 経営分析	
指定管理者	本年度の総収入については、計画以上の収入となりました。支出についても大きく変動することはなく、収支ともにバランスのとれた経営となりました。今後も安定した経営ができるように努力します。
市	安定した運営が行われています。 今後も計画を踏まえ、計画的な運営をお願いしたいと思います。

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
平均工賃アップ	受注作業の繁忙期に例年以上の売り上げがあり、平均工賃の向上に繋げることが出来ました。 昨年度平均工賃 14,500 円 今年度平均工賃 16,958 円
余暇活動の提供	全体行事として、年間 2 回の外出行事を実施しました。また、会食会他、利用者の希望に合わせて小グループの個別外出も、例年に比べると多く実施することが出来ました。

【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	グループホーム等バックアップ事業について家族会で説明をし、ニーズの把握に努めています。
利用者の高齢化への対応	健康面での支援では家族と連携を密に取り対応しています。1 人暮らしの利用者の自宅での状況や通院などは、相談員と連携し対応しています。
日帰りショートステイ等の促進	ショートステイの制度を説明してきた中で、今年度は利用する方が増加しています。また、ご家族の高齢化で在宅での生活が難しくなってきた人も利用するケースが出てきました。

【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を遂行してきました。作業については、日々の利用者の取り組みと職員による作業治具の開発や作業配置の見直しを行うことで目標である工賃向上に繋がっていくことができました。
市	平均工賃が年々向上しており、順調な事業運営が行われています。 今後も更なる工賃向上を目指していただきたいです。

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顧客満足度調査を行いました。
回答数等	①利用者 12 名・家族 9 名の懇談会と個別面接を実施しました。 ②利用者、家族へのアンケート調査（利用者 32 名・家族 31 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いくつかの要望が上がり対応を検討しています。 ②顧客満足度調査では、概ね良いとの評価を頂いております。

回答者の意見等	対応策等
家族も老化して、息子・娘等（利用者）の家庭での生活が支えられなくなっている。また、家族や本人に緊急な介護や入院などが必要になった時にどのように対処すればよいのか、とても不安である。愛光のショートステイ（SS）に繋げてもらうことはできないだろうか？	現在 14 名の利用者が愛光のショートステイを契約し必要に応じて利用しています。今後も家族の必要に応じて相談支援事業所と連携して、サービス等利用計画、区分認定調査を経てショートステイ利用の契約に繋げていく予定です。
（上記同様の理由から）愛光のグループホーム（GH）やケアハウス（CH）を作してほしい。	愛光では、平成 28 年度よりグループホームの整備計画がスタートします。通所系事業所からの要望もあり、事業開発計画に盛り込み、平成 28 年度中には着工の予定となっています。
この懇談会で要望したこともそうだが、家族・保護者のからの要望・苦情に対する回答や改善したことを、確実に個別の保護者にフィードバックしてほしい（保護者の会に報告するだけでなく）。	今までは、家族会での情報提供が主であったので、今後は個別に各家族に対して書面にて報告させていただきます。
園が個人ごとの年間計画を策定するときに親の意見・声を盛り込んでもらえていなかったのも、親の意見・声も反映するようにしてほしい。	年度末には、家族に同席していただき、個別支援計画についてのサービス担当者会議を開催いたします。
少し疲れ気味です。（利用者）	作業提供の量などを検討していきます。
たまに丁寧に教えてくれない時がある（利用者）。 きちんと聞いてくれない時がある（利用者）。	指摘されたことが今後起きないよう職員間で共有し再発防止していきます。

[意見記述欄] 利用者満足度調査報告	
指定管理者	利用者満足度調査結果では利用者・家族から「概ねよい、満足」との回答を頂いています。家族からは、「礼儀正しくしていただいています。」「職員のふるまいは大変良いと思います。」などのお声を頂きました。この声を糧に今後もサービスを向上できるよう努めてまいります。
市	利用者満足度調査の結果は良好であると考えられます。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] 総合評価	
指定管理者	<p>指定管理者として、8年目を迎えました。作業収入も安定しており、工賃向上に繋がっています。しかし受注作業は、どうしても市場経済に左右されるため、不測の事態が起きても対応できるようリスク回避の体制づくりが、今後の課題と考えております。</p> <p>利用者・ご家族の高齢化が顕著に現れてきています。利用者自身が高齢の為、通所が難しいケースや、家族が高齢のため在宅での生活支援が困難になり通所が難しくなるケースがありました。家族との話し合いを設け、地域の社会資源や、同法人内のショートステイ利用につなげて対応しております。このようなケースが今後も増えていくことが考えられますので、施設としては、ご家族との連携を密にし、対応をしていきたいと考えております。</p> <p>また、新規の利用者受け入れについても地域の方、特別支援学校の卒業者などを対象に取り組んでおります。</p> <p>地域貢献としては、地域交流室の解放を行っており、3団体が定期的に利用しています。今後も、利用者・家族・地域の方々に信頼されるよう、サービスを提供していきたいと考えております。</p>
市	<p>平成28年度で指定管理者期間が終了となります。障害者施設という難しい事業の中、工夫を凝らし、利用者に信頼される事業運営が行われてきたと思います。</p> <p>次に指定管理者になる団体には更なる工賃上昇を目指し、利用者のニーズに応えられるような運営をお願いしたいと思います。</p>

**年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕
（平成 27 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

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
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
	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。	－
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。	A

3 施設運営業務に関する基準		
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。	—
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。	—
企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	—

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
	施設のイメージアップに努めているか。	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
<p>一年を通し、年間行事、個別支援計画、個別面談、工賃支払いのこと、利用者の話に耳を傾け、家族会の意見等に話を聞き、職員の方は大変努力していると思います。</p> <p>利用者はよもぎの園を好きであり、家族会もよもぎの園を頼りにしています。</p>