

年度モニタリング
(平成 28 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1-3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23年4月1日～平成29年3月31日
委託料	3,481,028円（平成28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。	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。年度途中で、既存の企業より受注作業が大幅に減ることがありました。しかし、新規企業の開拓により利用者の作業に支障がでるようなことはありませんでした。一方、設備面においては、3.11の地震から作業室前の通路にうねりがあり、歩行時に注意が必要な状況となっており、利用者の単独による転倒事故も起きているため（平成29年4月6日）、早急な改修が必要となっています。
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。 作業室前のうねりにつきましては、対応を協議して参ります。

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）	9,892	9,479	9,531	96.4	105
実利用者数（人）	45	—	45	100	—
稼働率（%）	87.9	89.4	89.9	102.3	100.6
利用料金収入（円）	58,095	—	0	—	—
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>前年度の延べ人数は自立訓練の4月、5月分が含まれているので多く見えるが、B型の利用だけ見ると、前年度より利用人数は増えており、稼働率も2ポイントアップしています。利用者の高齢化により高齢者施設への入所等で8名の利用者が退所しました。しかし、全体的に休みが少なく皆勤賞をもらった利用者が初めて二桁に達するなど利用率が高かった結果、稼働率がアップしたと思います。今後も利用者が休むことなく、毎日楽しみに通っていただけるよもぎの園であり続けられるよう、努力を重ねていきたいと思います。</p>
市	<p>昨年度同様、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。</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）	82,945,075	84,920,091	85,329,495	102.8	100.4
支出（円）	80,582,205	84,920,091	81,665,288	101.3	96.1
収支（円） 〈収入－支出〉	2,362,870	0	3,664,208	155	—
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〉	57.9	52.3	53.9	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	3.3	3.5	3.1	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	8,146	8,958	8,568	105.1	95.6
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	110.6	62	61.7	55.7	99.5

【意見記述欄】 経営分析

指定管理者	<p>前年度に比べ増収増益となっており経営の安定性がうかがえます。また、収入においては予算との比較においても増収となっています。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。人件費比率に関しても、前年度より大幅にダウンしており、50%台と良好な数字となっています。今後もこのような安定した経営が継続できるように努力していきます。</p>
市	<p>受注作業が減るリスクにも迅速に対応し、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。</p>

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 95%	<p>利用者の高齢化による高齢者施設入所等で8名が利用終了となったため達成できなかったが、前年度の稼働率を上回った。</p> <p>前年度稼働率 87.9%</p> <p>当年度稼働率 89.9%</p>
支払工賃アップ（平均工賃 500 円増）	<p>年度当初より、受注作業が減り続け新規開拓を積極的に実施したが補いきれず、支払工賃アップは達成できなかった。</p> <p>前年度平均工賃 16,958円</p> <p>当年度平均工賃 16,766円</p>
虐待防止委員会の機能の充実	<p>虐待防止委員会を月に1回定期的に開催し、利用者個人の状況や作業の把握をすると共に、職員の支援の状況を細かく把握し機能の充実を図った。</p>
余暇活動の提供	<p>年間2回の外出行事でホテルバイキングを中心に実施した。また、利用者の希望に沿った個別外出の実施等、当年度も前年度同様充実した余暇活動を実現できた。</p>

【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	<p>当年度は、家族会での最終の詳細説明を実施すると共に、当年度秋に予定されている入居募集の案内も行った。</p>
利用者の高齢化への対応	<p>1人暮らしや家族が高齢で利用者の通院が困難な場合、通院の対応をしている。</p> <p>高齢化により、車イスの利用者が増えたので、車イス対応の軽車両の増車を行った。</p>
ショートステイ等の促進	<p>家族の高齢化により、ショートステイの利用が増えている。このため、同法人内の入所施設と連携し、ご家族の希望に対応してきた。</p>

[意見記述欄] 業務実施状況確認

指定管理者	年度当初から受注作業が減り、工賃向上は達成できなかったが、事業計画に沿った事業運営は行えたと思います。中でも権利擁護の推進に関しては、虐待防止委員会を毎月開催する等、前年度より充実することができました。また、利用者の高齢化による車イスの使用の増加に対応するため、車イス使用の軽車両の増車、園庭のコンクリート補修工事、施設内カーテンの取り換え等、ハード面でも充実することができ、利用者サービスに貢献できました。
市	受注作業が減ったため、工賃は向上しませんでした。新規企業の開拓により、減額を最小限に抑えられたと思います。虐待防止委員会を毎月開催し、利用者の把握に努め、ハード面にも配慮を怠らなかったと思います。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第三者委員による利用者との懇談会の実施。 ②第三者委員による家族との懇談会の実施。
回答数等	①利用者 16 名との懇談会 ②家族 13 名との懇談会
実施結果	①利用者から、施設に対する苦情や不満はなかったが、一部要望があったため今後の対応を文書で回答している。 ②家族から、特に苦情等はなく、良くやっていただき感謝しているとのことであった。利用者同様、一部要望があったため文書で回答している。

回答者の意見等	対応策等
(利用者の要望) 一般企業でもやっていけるようになるための訓練をして欲しい。	B型作業所としての範囲内では、利用者の皆様に訓練のための支援をさせて頂いていると思っています。もし、本格的な訓練をご希望で、近い将来に一般就労をご希望であれば、就労移行支援事業所やA型作業所等への移行のお手伝いをさせて頂きます。
(家族の希望) ①自由時間の使い方について 利用者の意識、意欲もそれぞれだが各自の自立や就労支援の観点で自由時間の過ごし方を有益なものにしたらどうか？	午前と午後の作業に自由制限（昼休み）は1時間あるが、高齢者のデイサービス等とは違い、あくまでも作業の昼休みと捉え、休憩時間と考えたいと思います。また、昼休みは、寝ている人、タバコを吸う人、TVを見る人、他の利用者と歓談する人、各々の時間をそれなりに有効活用していると思うので、今までどおり自由に過ごしてもらいたいと思います。
②身分証明書について 利用者が困るような状況に置かれたときに、家族や園、その他必要な所に連絡できるためにも必要ではないか？例えば、今のカードを改良して「ここに連絡して下さい」ということがすぐ分かるようなものに、再度ご検討お願いしたい。	今回の身分証明書発行につき、アンケートを実施し、ご家族の意見を最大限に考慮いたしました。ご家族の意見は二分しており、「分かりやすい写真付きの身分証明書の発行の希望、身分証明書自体いらぬ等」の意見がありましたので、どちらにも対応できるように、名前・住所・電話番号の記入欄・写真の添付欄も設け、よもぎの園の住所・電話番号も目立たない程度に記載されています。さらに、それでも、身分証明書を携帯したくないとの意見もあったため、必要のない方は処分して下さいとまでの案内をしております。当作業所としては現時点で出来得る最良の方法と考えておりますのでご理解をお願い致します。

【意見記述欄】 利用者満足度調査報告

指定管理者	利用者・家族ともに、苦情や不満はありませんでした。利用者では、個人的な相談が多く、以前いじめにあったとか、生活に関することとかでありました。家族では、11月24日の雪による交通機関の乱れに対する対応は、貰ったマニュアルどおりにできていて、とても良かったと感謝していました。との第三者委員会からの報告であった。次年度もこのような報告が聞けるように努力していきたいと思います。
市	利用者満足度調査の結果は良好と思います。個人的な相談は信頼の表れと思います。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	<p>当年度は、工賃向上を目標に掲げていたが、受注作業の減少により達成できませんでした。ただし、大幅に減額になった訳ではなく 192 円の減額であり、ほぼ前年度並ということになりました。新規受注作業の獲得を積極的に行い、単発的な作業は獲得できたが、継続的な作業を獲得することができませんでした。現在も新規受注作業の開拓のため、日々営業活動を行っているが苦戦している状態です。一方、稼働率は前年度よりアップしているので経営としては前年度より良い結果となっています。稼働率を上げると平均工賃を計算する上で、分母が増えるので一人ひとりの賃金は減っていても、平均工賃が下がってしまうこととなります。この辺りは、平均工賃の向上を取るのか稼働率アップを取るのか、いささか疑問ではあるが、今後も受注作業の新規獲得に努力すると共に、経営の安定を図るため稼働率アップにも力を入れていきたいです。また、虐待防止に力を入れた年度でもありました。事業の内での虐待防止委員会を毎月開催し、虐待そのものの理解を深め、自分たちの日々の支援に問題がないか常に確認し、振返りを実施していました。</p> <p>利用者の高齢化による、車イスの利用者の増加に伴い、車イス用の軽車両を増車し、家族の高齢化の対応として、少しでも家族の負担軽減につながればと、同法人内の入所施設のショートステイ利用等で対応しました。</p> <p>また、地域貢献としては、特別支援学校の実習の受け入れを増やし、次年度から利用者として1名受け入れることができました。さらに、地域交流室の開放を継続しており、3団体が定期的利用を続けています。今後も、利用者・家族・地域の方々に信頼され、喜ばれるようなサービス提供を実施していきたいと思っています。</p>
市	<p>リスクにも積極的に対応し、経営安定につながっていたと思います。虐待防止委員会を毎月開催し、職員の意識の向上にも努めていました。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>

[意見記述欄] 総合評価（指定期間全体）	
指定管理者	<p>指定管理を受けて以来、毎年増収増益を重ね経営の安定化を図ってきました。工賃についても毎年向上を続け、利用者の働く意欲に貢献してきました。受注作業内容としても、新規獲得に努め、利用者個人個人に合った作業を提供する等、適切な作業の提供を実施しました。</p> <p>また、個別送迎の実施、職員の増配置、虐待防止への職員の意識の向上、高齢化対策として職員の介護技術の向上等、ソフト面の向上を図ってきました。ハード面においては、車イス対応軽車両の増車、園庭のコンクリートによる改修、カーテンの交換等を実施しました。</p> <p>地域貢献として、特別支援学校の実習生の受け入れを毎年増やし、卒業後の利用につな</p>

	<p>げました。また、地域交流室の開放を行い、地域の3団体が継続して利用しています。家族との関係においても、家族会を定期的実施し、家族との関係を密にし情報交換を積極的に行いました。</p> <p>次年度以降も、6年間引き続き指定管理を受けられることとなりました。これは愛光の努力の成果が認められたものと思っており、今後も引き続き努力を重ね利用者、家族、地域住民に信頼される施設作りに取り組んでいきたいと思ひます。</p>
<p>市</p>	<p>指定管理制度を導入してから地道に取り組み、高い稼働率と安定した経営につながったと思ひます。困難な問題も多い中、積極的に対応し、利用者へ信頼される事業運営が実施されてきたと思ひます。</p> <p>今年度以降も指定管理をお願いできることになりましたので、引き続き利用者へ信頼され、地域に根付いた施設運営をお願いしたいと思ひます。</p>

**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	佐倉市よもぎの園
評価者・団体	よもぎの園 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。	B
	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。	－
	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。	－
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	－

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。	—
	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。	—

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。	—

総合評価

【意見記述欄】 総合評価
<p>清掃、景観、6/30（金）庭の雑草がきになりました。</p> <p>修繕、安全点検、2011年東北地震、建物の犬走り、修繕 市におねがいします。（液状化による段差）</p> <p>利用者が怪我をしました。</p>