

(1) 令和4年度 第4四半期・年度モニタリング評価表

モニタリング評価表

施設名 浦安市ソーシャルサポートセンター

指定管理者名 社会福祉法人サンワーク

令和5年3月 31日

	営業日数	利用者数				収入額(指定管理料を除く)		
		個人	団体	年間利用者	達成率	施設利用料 (利用料金収入)	他収入 (自主事業収入等)	計
今年度	243日	5,429人	団体	5,429人	%	円	円	円
前年度	243日	4,301人	団体	4,301人	%	円	円	円

(注1) 達成率は、事業計画書に年間利用者の目標人数等を掲げた施設のみ記載します。

(注2) 施設利用料は、該当する施設のみ記載します。

(1) モニタリングの内容

- ① 評価の視点を参考に、各評価項目を総合的に評価します。
- ② 協定書や仕様書等で実施することになっている事業などを規定どおりに実施した場合を2点(標準)とします。
- ③ 協定書や仕様書等の内容以上の取り組みや優れた成果が見られた場合に3点とします。
- ④ 協定書や仕様書等に定められた事項が様々な事情で実施できなかった又は予定した水準に到達していない部分がある場合は1点とします。
- ⑤ ③又は④に該当する場合は、その評価を行った理由を評価意見欄に記載します。
- ⑥ 四半期モニタリングでは、その時点での評価を行います。

*施設の性質や設置目的等により、評価の視点を追加変更します。

分類	NO	評価項目	評価の視点	指定 管理者 評価	施設 所管課 評価	評価意見（加点・減点した場合に記載）
総則事項	1	設置目的の達成	<ul style="list-style-type: none"> 施設を最大限活用し、施設の設置目的に沿った成果を得られている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
総則事項	2	業務従事者の要件等	<ul style="list-style-type: none"> 業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっている。 従事者の変更があった場合は速やかに市に報告している。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
総則事項	3	報告書提出	<ul style="list-style-type: none"> 法令等で定められた書類が提出されている。 年度当初に業務計画書、収支予算書が提出されている。 年度末に事業報告書、収支決算書が提出されている。 報告書の内容に不備は無い。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)

分類	NO	評価項目	評価の視点	指定 管理者 評価	施設 所管課 評価	評価意見（加点・減点した場合に記載）
総則事項	4	意思疎通	<ul style="list-style-type: none"> 市と指定管理者との間で適宜十分な連絡、打合せがなされている。 	<u>3</u>	<u>2</u>	<p>（指定管理者）必要と思われる事柄については適宜報告、または相談をしている。</p> <p>（施設所管課）</p>
総則事項	5	広報関係	<ul style="list-style-type: none"> 施設内の案内表示等が適切になされている。 パンフレット類が整備されている ホームページが見易く、適宜更新されている。 	<u>3</u>	<u>2</u>	<p>（指定管理者）利用者にお知らせする内容や時期について前もって準備し、掲示板に表示するなど適切に案内できるよう努めた。</p> <p>（施設所管課）</p>
総則事項	6	職員の接客	<ul style="list-style-type: none"> 職員の服装やマナー、言葉遣いは適切である。 利用者への案内や説明は適切に行われている。 	<u>3</u>	<u>2</u>	<p>（指定管理者）案内、説明については職員間でも統一を図り、混乱が生じないように努めた。</p> <p>引継ぎについても個別でできる限り丁寧な対応に努めた。</p> <p>（施設所管課）</p>

分類	NO	評価項目	評価の視点	指定 管理者 評価	施設 所管課 評価	評価意見（加点・減点した場合に記載）
維持管理事項	7	各種管理記録等の整備・保管	<ul style="list-style-type: none"> 各種業務計画書、点検記録が適切に整備、保管されている。 施設の修繕、事故等の履歴が整備、保管されている。 業務日誌等の報告書が整備、保管されている。 加入している保険を市に報告している（傷害保険等。） 	<u>2</u>	<u>2</u>	<p>(指定管理者)</p> <p>(施設所管課)</p>
維持管理事項	8	取扱説明 法定点検 定期点検 修理	<ul style="list-style-type: none"> 機器等の取扱説明書が適切に整備・保管されている。 法定保守点検は点検内容、時期等が法令基準に基づいて実施され、選任資格者の責任によって計画・実施されている。 点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っている。 不都合が生じた場合の報告を適切に行い、修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告している。 修繕工事は適切に行われ、市に報告している。 	<u>2</u>	<u>2</u>	<p>(指定管理者)</p> <p>(施設所管課)</p>

分類	NO	評価項目	評価の視点	指定 管理者 評価	施設 所管課 評価	評価意見（加点・減点した場合に記載）
維持 管理 事項	9	清掃	・施設内の清掃が、適切に行われている。	<u>3</u>	<u>2</u>	（指定管理者）清掃は業者に依頼し、アルコール消毒を職員・利用者と時間を決め実施している。細かな汚れについてはその都度掃除をしている。 （施設所管課）
維持 管理 事項	10	計画書等 鍵管理 防災	・業務が計画書に基づいて実施されている。 ・不審者に対するの適宜質問、警察へ通報する等マニュアルを作成している。 ・マスターキー等は、適切に管理されている。 ・防災マニュアルが作成されている。 ・災害時の職員配備体制が明確になっている。	<u>1</u>	<u>1</u>	（指定管理者）洗面所下の鍵について管理が適切にできていなかった。 （施設所管課） 一部の鍵が適正に管理されていなかった。
維持 管理 事項	11	樹木管理 花壇管理	・植栽の手入れが行き届いており、適切に管理されている。	<u>3</u>	<u>2</u>	（指定管理者）指定された場所の水やりと草取りを利用者と共に行っている。 （施設所管課）

分類	NO	評価項目	評価の視点	指定 管理者 評価	施設 所管課 評価	評価意見（加点・減点した場合に記載）
運営関連事項	12	非常時・緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態発生時の対処マニュアルが整備、保管されている。 ・緊急事態発生時や危険が予測された場合、直ちに措置を講じ市に報告した。 	<u>3</u>	<u>2</u>	<p>（指定管理者）緊急時の連絡は職員間で相互に行えるよう整備している。市への報告も随時迅速に行うよう対処マニュアルが整備されている。</p> <p>（施設所管課）</p>
運営関連事項	13	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者等の個人情報を保護するための対策が適切に実施されている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	<p>（指定管理者）</p> <p>（施設所管課）</p>
運営関連事項	14	業務関連情報の共有化	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で情報を共有化する機会が設けられている。 ・ヒヤリハット事例などが施設内で共有化されている。 	<u>3</u>	<u>2</u>	<p>（指定管理者）毎日の朝、夕のMTGに加え、月に一度、職員MTGを実施し、情報共有に努めている。引継ぐ事柄についても職員間で精査し、きちんと伝えている。</p> <p>（施設所管課）</p>

分類	NO	評価項目	評価の視点	指定 管理者 評価	施設 所管課 評価	評価意見（加点・減点した場合に記載）
運営事項	15	機器管理、システム管理	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を実施している。 ・更新・変更は常になされている。 ・トラブルが起きた場合、適切に処置している。 	<u>2</u>	<u>2</u>	<p>(指定管理者)</p> <p>(施設所管課)</p>
運営事項	16	管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全に快適に使用できている。 ・利用者からのクレーム対応は適切に行った。 ・利用者アンケート等の結果から、施設利用者の満足が高い。 	<u>3</u>	<u>2</u>	<p>(指定管理者) 引継ぎ等についての問い合わせやご意見についても適宜対応し、必要に応じて次法人と連携しながら対応した。</p> <p>(施設所管課)</p>
運営事項	17	平等利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が限定されない場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されている。 ・利用者が限定される場合、利用者の選定が公平に行われている。 	<u>3</u>	<u>2</u>	<p>(指定管理者) 誰でも利用できるような体制作りに努めている。必要に応じて医療機関や関係機関からのアドバイス等を受けながらアセスメントを実施し、受入れを検討している。利用者が限定される場合についてはその理由をきちんと説明し、適切な機関を紹介している。</p> <p>(施設所管課)</p>

分類	NO	評価項目	評価の視点	指定 管理者 評価	施設 所管課 評価	評価意見（加点・減点した場合に記載）
運営事項	18	職員体制	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営にあたる人員の配置は合理的である。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
運営事項	19	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 事業計画に基づいた事業が実施されている。 施設の設置目的に沿った、自主事業が実施されている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)

○総評（総合的に判断した管理運営に関する評価・コメント）

・指定管理者

第4四半期では新型コロナウイルスも落ち着いてきたと判断し都内への外出を再開。久しぶりにボウリングや動物園、お台場への外出を楽しむことができた。所内プログラムについても職員企画のプログラムにおいては参加しやすい内容を心掛けて行った。また、本格的に引継ぎが始まった中で出てきた利用者の不安や不満にはできる限り丁寧な対応をするよう努めてきた。しかし、季節柄、環境が変化する時期であることや指定管理者が変わることへの不安もあり調子を崩すメンバーは多く見られた。一方で、なかなか体験利用に来られなかった方が外出プログラムをきっかけに体験利用が進んだり、毎日通うことで体力がついてきたという理由からB型の利用回数を増やすという方もおり、メンバーにも様々な変化が見られた3ヶ月であった。

委託相談では本人や家族の希望を確認の上引継ぎを行ない、新規については状況を説明の上できる限り対応してきた。計画相談においても、引継ぎ方法について次期指定管理者と話し合いを重ねながら進めてきたが、関係機関や両親からの要望、不安の声に充分に対応できなかった部分もあったと思われる。本来であれば各ケースで関係者会議を開催し、顔合わせと状況確認を行うことが最善であったが全てのケースで実施できなかったことは遺憾である。訪問看護においても調子を崩される方が多かったが、概ね問題なく引継ぎを終えられたのは訪問する職員や体制が変わらないことも大きな理由であったと考える。次期指定管理者へ引き継ぐケースはなかったが、委託相談を受けていく中で看護師との連携はとても重要であり、また他機関からケース介入やアドバイスを求める依頼も多くあったことから、今後も活躍の場を広げていかれることに期待している。

活動としては、「世代をまたがる困難事例の具体策を考える会」を実施。多くの関係機関の方々にご参加いただき支援者間での顔が見える関係作りの一旦を担うことができたと感じている。また令和4年度支援者養成研修の講師として、これまでのソーシャルサポートセンターの歩みや日々の支援を紹介できる場を設けていただいたことは、日頃の支援を見直すよい機会にもなったため大変有難いことであった。これからも謙虚さを忘れずに、一人一人としっかり向き合い、人と人を繋ぐことで障害者を支えていけるような地域の仕組み作りに貢献できるよう精進していきたい。

・施設所管課

令和4年度も新型コロナウイルス感染症等に対する感染防止対策が必要な状況であったが、利用者の安全と感染予防によく配慮いただき、可能な範囲での可能な実施など安定な事業運営を行っていただいた。

第4四半期については時期指定管理者との引継ぎや利用者への説明等の通常業務に加えて行っていただき、現場への負担は非常に大きかったであろうが、その中で円滑な引継ぎが行われたことを評価する。