

足立区精神障がい者施設指定管理者選定等審査会

業務評価シート

事業所名

足立区精神障がい者自立支援センター

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年9月21日 【審査会】令和5年10月23日
 【評価点】 水準を大きく上回る:5点 水準を上回る:4点 水準どおり(水準クリア):3点
 水準を下回る:2点 水準を大きく下回る:1点

大項目	中項目	確認項目	評価点		
		協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	指定管理者	担当課	審査委員
管理状況	適切な管理の履行	1 施設・設備の保守点検(内容・回数)	5	5	4.8
		1-1 エレベーター保守点検(例月・年1回)、空調設備保守点検(年2回)、自動ドア保守点検(年2回)、消防用設備保守点検(年2回)、害虫点検(年2回)等を漏れなく実施している。			
		2 施設の清掃等			
		2-1 建物内清掃(定期清掃・日常清掃)、グリストラップ清掃(年1回)を漏れなく実施している。			
		3 人員配置及び人材育成			
	3-1 施設運営や利用者支援に対する十分な経験や知識がある管理者を配置している	5	5		
	3-2 協定に定めた職種の職員を必要数配置している				
	3-3 職員の専門性向上及びスキルアップのための研修を適時に実施している				
	4 業務評価を受けての対応	4	4	(満点=5点)	
	4-1 前年度の業務評価で指摘を受けた点、改善すべき点とされた事項について改善している				
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ①各事業から保守の担当者を選出し、日頃から対応することで、全体的に軽微な不具合が減った。 ②就労支援事業活動として清掃部門の利用者が日常清掃を行っている他に、年2回業者による清掃を行っている。 ③常勤、月額非常勤職員の7割超が有資格者(精神保健福祉士・社会福祉士・公認心理師)であり、専門性を発揮している。そのうち3割の職員は複数の資格を有している。また未資格の職員の5割が現在資格取得に向けた勉強をしている。 ・毎月、サポーターズカレッジを実施し、専門職としての知識を高めた。 ・外部研修を受講した職員は研修報告書を作成し、他職員と研修内容を共有した。 ④前年度の業務評価での指摘事項については改善を行った。			
		【改善すべき点・課題等】 特になし			
	区記入欄	【特記事項】 ①適切な施設管理および人員配置・育成がなされた。 ②前年度の業務評価で指摘された「改善すべき点」(事例検討を用いた職場内研修の実施やハラスメントマニュアルの整備等)については改善された。			
	審査委員記入欄	【評価すべき点】 ①施設管理、人員配置は適切に行われている。 ②昨年度の指摘事項は、改善されている。			
		【改善すべき点】 ①研修報告書については、様々な機会を捉えて、研修内容を全職員に共有してほしい。			
		【その他注意点】 特になし			

大項目	中項目	確認項目			
管理状況	安全性の確保	施設の安全性は確保されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	審査委員
		5 施設・設備の安全性の確保	5	5	5.0 (満点=5点)
		5-1 専門機関による設備の安全点検を実施している			
		5-2 施設内での事件・事故など警備上の異常はない			
		6 防災への配慮	5	5	
		6-1 防火管理者を配置し、防火管理計画を策定している			
		6-2 防災管理計画・防災マニュアルに沿って防災訓練を実施し、関係者へのフィードバックをしている			
		7 防犯への配慮	5	5	
		7-1 施設内の安全確保に努めるとともに、異常の有無を日誌に記録している			
7-2 鍵は適正に管理されており、職員に管理方法が周知されている					
8 事故への対応	5	5			
8-1 緊急連絡網が作成されている					
8-2 事故対応マニュアルが策定され、全職員に周知されている					
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>⑤日常的な館内の見回りにより、早い段階で樹木の蜂の巣を見つけることができ、適切な対応を行った。</p> <p>⑥避難訓練は、コロナウイルス感染症の予防に努めながら1回目は火災時の避難経路や備品の置き場を確認するほか、組み立て式のヘルメットを実際に着用した。2回目は危機管理課職員を招き、震災時の対応や自宅近辺の避難経路や避難場所を、足立区防災マップを使用して確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訓練後は、振り返りを行い、職員でその内容及び課題を共有した。 <p>⑦以前は2回実施していた館内見守りを朝、昼、夕3回に強化し、不審者や不審物が無いかどうか確認した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不審な電話があった際には、録音または紙での記録を行った。 ・管理マニュアルに沿った鍵の管理について周知を徹底し、日常的に注意喚起を行った。 <p>⑧緊急連絡網の訓練を年2回実施し、開始から終了までの時間を記録し、意識向上を図っている。</p>				
区記入欄	<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>⑥コロナ禍もあり、対面型の訓練ができなかった。</p>				
審査委員記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>①定期的な施設設備の安全点検等を滞りなく実施された。</p> <p>②防災や防犯に対する危機管理意識が高く、コロナ禍の制限下でも創意工夫しながら適切に訓練等を実施された。</p>				
	<p>【評価すべき点】</p> <p>①適切に見回りや防災訓練を実施している。</p> <p>②事故対応時フローシートの対応表がわかりやすい。</p>				
	<p>【改善すべき点】</p> <p>特になし</p>				
	<p>【その他注意点】</p> <p>特になし</p>				

大項目	中項目	確認項目			
管理状況	適切な財務・財産管理	適切な財務管理・財産管理が行われているか	評価点		
			指定管理者	担当課	審査委員
		13 収支状況			5.0 (満点=5点)
		13-1 指定管理料は計画的かつ適正に執行している	5	5	
		13-2 会計処理に関して定期的に公認会計士等の専門家のチェックを受けている			
		14 現金や物品等の管理、経理処理			
		14-1 出納簿などの帳簿が整備され、伝票等は整理してまとめて保管している	5	5	
		14-2 備品管理表により施設の物品を適正に管理している			
		15 経理を担当する常勤の職員			
		15-1 出納係又は経理責任者を配置している	5	5	
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>⑬毎月会計委託先に書類を確認をしてもらった。法人監査も年に1回実施され、適切な運営が出来ていると理事会評議員会に監査報告があった。</p> <p>⑭会計委託先から元帳・伝票が戻った後、会計責任者が目を通し、勘定科目等に不備がないか確認をした。</p> <p>・年に一度センター内の備品整理を行い、不要なものは適切に廃棄を行った。</p> <p>⑮出納職員・会計責任者が会計区分ごとに配置され、適正な財務管理が行える仕組みを整えた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>特になし</p>				
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>①専門家のチェックを介す等、体制を整えながら適切に実施された。</p>				
審査委員記入欄	<p>【評価すべき点】</p> <p>特になし</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>特になし</p> <p>【その他注意点】</p> <p>特になし</p>				

大項目	中項目	確認項目			
		事業計画どおりのサービスが提供されているか		評価点	
			指定管理者	担当課	審査委員
事業効果	支援内容	16 事業実施等	4	4	4.6
		16-1 地域活動支援センター事業、相談支援事業及び就労支援事業について、事業計画の目標を達成している			
		16-2 個別支援計画(若しくはそれに準じた支援計画)に沿って個々の利用者に適切な支援が行われている			
		17 健康管理	5	5	(満点=5点)
		17-1 管理者は職員の健康状態の把握に努め、体調に応じた対応をしている			
		17-2 利用者の体調管理が毎日行われ、日誌等に確実に記載し、情報共有がなされている			
		18 衛生管理	5	5	(満点=5点)
		18-1 マニュアルを整備し、感染症等の蔓延を未然に防ぐ施設維持管理体制が取られている(消毒薬、石鹸、マスクの常備等)			
		18-2 感染症等が発生した際の対応マニュアルが整備され、定期的な訓練の実施、職員への周知徹底等、適切な運営体制が取られている			
				<p>【アピールポイント】</p> <p>⑩個別担当制による定期面接により、個別支援計画書の作成・更新はWiZ・ZiP共に、スムーズに取り組めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ZiPセミナーでは、定期面接から出た、親なき後の生活への関心から、「簡単にできる料理レシピ」の紹介と実演を行った。 ・WiZでは、新規入所者獲得のために関係機関へのチラシの送付や、保健センターへの訪問などの活動を行った。 ・地域活動支援センターでは、プログラムの土日開催のニーズに合わせ、特別講座の半分を土曜日に開催した。開催後にはアンケートを取り、次回以降の参考にした。 ・コロナ禍で一時中止していた精神保健福祉ボランティア講座及びピアサポーター養成講座を再開した。 <p>⑪感染予防の観点から体調管理表を作成し、職員・利用者の体調を把握した。また、コロナに罹患し、自宅療養されている利用者に対しては電話による相談支援も行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員や利用者の感染はあるが、事業所内で拡がることなく対応できた。 ・寄付で頂いたマスクや消毒液を利用者、職員へ配布し、感染症対策を行った。 <p>⑫コロナ感染対策として、各プログラム終了時、使用箇所を利用者・職員でアルコール消毒した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感染予防対策として、毎日2回、清掃部門による館内の消毒作業を行った。 ・利用者の動線に合わせて、館内にアルコール消毒液を各フロア数か所に設置した。またアルコールが苦手な方にも対応できる消毒液も準備した。 ・来館時にマスク未着用の方には、寄付によるマスクを1枚渡し、感染対策にご協力頂いた。 ・多目的室については、プログラムの内容によって、適性な使用人数を割り出し、事業を行った。 	
		<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>⑬ZiP、WiZでは目標利用率の達成ができなかったが、共に新規の通所希望者が少なかったことによる。要因としては、コロナ禍で利用者の新しい社会資源への結びつきが少なくなっている状況がある一方で、施設としての発信力の強化に課題があると感じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発達障がいを抱える方の利用が増加傾向にある為、職員の発達障がい者への就労支援スキルを向上に努めていきたい。(R5年度、精神保健福祉研修、サポーターズカレッジ等受講中。) 			
		<p>【特記事項】</p> <p>⑭ZiP、WiZでは目標利用率に届かなかったものの、コロナ禍で多くの制約がある中で事業としては創意工夫しながら適切に実施された。</p> <p>⑮衛生管理、健康管理については、適切な管理体制が整えられていた。</p>			
		<p>【評価すべき点】</p> <p>⑯事業実施等について、目標と対応して事業報告を記載していただいたので、とてもわかりやすくなった。また、コロナ禍で中止されていたプログラムが再開され、人材育成も進めたと評価する。</p>			
		<p>【改善すべき点】</p> <p>⑰目標利用率の達成に向け、職員の役割分担を見直し、事業PRIに尽力してほしい。</p> <p>⑱コロナ前と状況が変わっている点もあると思うので、指定管理者が挙げている課題には継続して取り組んでほしい。</p>			
		<p>【その他注意点】</p> <p>⑲施設や事業のPRIについては、保健センターへの訪問以外にも、他の事業所や教育機関に訪問やチラシ送付等をしてはどうか。</p>			

大項目	中項目	確認項目			
事業効果	権利保護、透明性の確保	利用者の権利保護・施設の透明性が確保されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	審査委員
		19 虐待防止に向けた取組	10	10	9.2 (満点=10点)
		19-1 施設内において虐待事案が発生した際に、適切に関係機関へ連絡する体制が取られている			
		19-2 日常的に職員同士で支援内容を指摘し合う等、組織的に虐待被害を予防する体制が取られている			
		20 苦情解決に対する取組	10	10	
		20-1 苦情に関する連絡先等について、利用者のわかりやすい場所に掲示している			
		20-2 苦情について事業者以外の相談先を利用者に伝えている			
		21 支援内容の適切な報告	10	6	
		21-1 保護者会の開催、利用者への個別説明、施設活動だよりの配布等、支援内容を報告する機会を複数設けている			
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>⑱法人で虐待防止委員会・身体拘束適正化委員会を設置した。 ・足立区障がい者虐待防止研修、東京都の人権研修Ⅰ、Ⅱを受講し、研修記録を職員全体で共有し、意識を高めた。</p> <p>⑳館内に目安箱や改善提案BOXを設置し、利用者からより居心地の良い環境を作るための意見を募った。 ・重要事項説明書や利用にあたっての書面により、利用者への説明を個別に行った。 ・第三者委員を設置することや第三者委員会の職務等を定めた条項が法人の苦情解決取扱規程にあり、様々な相談先を記載の上、書面・掲示物にて第三者委員会の周知をした。 ・利用者からの問い合わせにおける初期対応については、基本的取り組みや考え方を朝礼等で職員間で共有できた。</p> <p>㉑2か年振りにZiP家族会を開催し、ZiPでの状況やご家庭での様子を共有することができた。 ・2か月に一度、ふれんどりいニュースを発行し、プログラムの案内や情報提供を行った。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 特になし</p>				
区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>①虐待防止および身体拘束に関して、マニュアルが整備されており、適切に実施された。 ②ふれんどりいニュースや対外向けの情報発信については、利用者の意見(例:実際に利用者が体験した生活上の出来事や、自宅でできる運動方法を載せて読み手の楽しみを増やしてほしい等)をできるだけ取り込んでほしい。</p>				
審査委員記入欄	<p>【評価すべき点】 特になし</p> <p>【改善すべき点】 ①研修記録をどのように共有したか等の詳細も記載してほしい。</p> <p>【その他注意点】 ①苦情解決については、第三者評価では『外部の苦情窓口相談の活用が進んでない』とあるため、目安箱や改善提案BOXがある旨をより丁寧に利用者説明し、外部の苦情相談窓口も併せて周知してほしい。</p>				

大項目	中項目	確認項目			
事業効果	地域・社会貢献等	地域貢献・社会貢献などに取り組んでいるか	評価点		
			指定管理者	担当課	審査委員
		22 事業周知活動	8	6	8.4 (満点=10点)
		22-1 広報誌、ホームページ等により事業を広く周知している			
		23 社会貢献活動	10	8	
		23-1 地域貢献的活動等に積極的に参加している 23-2 実習生の積極的な受入れ等を行っている			
		24 地域交流	8	8	
		24-1 地域との積極的な交流が行われている			
		指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>②ホームページにて各事業の活動内容を定期的に報告した。 ・ふれんどりいニュースは、ホームページ上でも閲覧可能になっている。</p> <p>③区内の社会福祉法人連絡会が主催するサンタ訪問(希望のあったご家族の子どもたち向けにプレゼントを作成し、サンタクロースに扮して配布する活動)に職員が参加した。 ・竹の塚第一公園の清掃を毎日実施し、地域の方とも挨拶や声掛けをした。 ・コロナ禍で受け入れが難しい中、精神保健福祉社実習生8名を受け入れた。(前年度4名)</p> <p>④ふれんどりい祭りの代替として、地域の皆様にセンターを知って頂くイベント(地域交流展示会)を開催し、バラスポーツ体験やカード作りのワークショップを行った。 ・喫茶事業は継続し、地域の方が創作した手芸品等の委託販売も行った。 ・区内精神保健関係機関とのソフトバレーボール大会「チャレンジ杯」の代替企画として、スポーツ振興課より物品をお借りして、「チャレンジスポーツ」を開催し、好評を得た。(R5年度も実施予定) ・他障がいの事業所とふれんどりいの利用者として出入口付近の植栽の手入れをし、交流を図った。 ・区内中学校の特別支援学級の3年生の見学を受け入れた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>②ホームページをより充実させ、SNSなども活用し、法人として情報発信できると良い。</p>		
		区記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>①ふれんどりい祭りの開催等、よりタイムリーな情報を提供するため、ホームページを含むSNS媒体を活用した事業周知・情報発信にさらに注力いただきたい。 ②社会貢献・地域交流については、コロナ禍で様々な制約がある中で、ポッチャやラダーゲッター等のチャレンジスポーツを開催し、利用者同士の交流や参加者の増加を図る工夫をした。</p>		
審査委員記入欄	<p>【評価すべき点】</p> <p>①コロナ前後で地域のニーズも変化している可能性があるため、子ども食堂への協力等新しい試みも積極的に進めてほしい。 ②当事者として重複障がいがある特別支援学校の中学生や有償ボランティアとして区内大学生を受け入れたことは、社会貢献・地域交流として評価できる。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>①事業周知活動発信については、これまでのやり方にとらわれず、利用者の増加や地域住民の理解度を深める等の工夫をお願いしたい。</p> <p>【その他注意点】</p> <p>特になし</p>				

大項目	中項目	確認項目			
		利用者の満足を得られているか	評価点		
	指定管理者		担当課	審査委員	
事業効果	利用者の満足度	25 職員の対応	10	8	12.6
		25-1 職員の接遇・態度は適切である			
		26 事業の企画内容等	8	8	
		26-1 利用者が事業所での活動を楽しんでいる			
		27 施設内環境	10	10	
		27-1 整理整頓が行き届き、清潔に保たれている			
		28 苦情・要望対応	10	8	(満点 =15点)
		28-1 苦情・要望等があった場合は適切に対応している			
		28-2 対応が困難なケースについて、組織的に対応している			
			指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】</p> <p>②5か月に1回、精神科医の先生を招き、事例検討を行い、支援者の関わりや個別ケースの対応を学び、支援者としての力を向上させる機会を設けていた。また、事例検討以外にも日々の対応における助言をいただくことも可能となっている。</p> <p>②6 ZIP・WiZでは、コロナ禍の為、施設内で年末に忘年会として、くじ引きを行ったりお弁当を配布等した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動支援センターではコロナ禍の為、利用者に季節のイベントを楽しんでもらう為に年数回、お菓子を配布するなどの催しを行った。 <p>②7 環境整備委員会には利用者も委員として加わり、活動および働きやすい環境づくりを共に行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内全体を危険予知や防災の観点で、整理整頓した。 ・作業室は、誰がみてもどこに何があるのか分かるように、インデックスをつけて、整理整頓を意識した。 <p>②8 利用者からの要望については、しっかり丁寧に話を聞いて対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直接伝えづらい要望・苦情を言えるよう、目安箱や改善提案ボックスを設置している。 ・苦情については真摯に向き合い、法人事務局や関係機関の協力のもとに解決を進めた。 ・必要に応じて、弁護士等への相談を行い、対応内容についての確認・助言をいただいた。 ・職員間で状況を共有することで一貫性を持った対応をし、再発を防ぐことを心掛けた。 	
	区記入欄	<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>②5職員に配布している「職員の心構え」を定期的に共有する機会があると良い。(R5年度接遇研修実施済)</p>			
	審査委員記入欄	<p>【特記事項】</p> <p>①苦情要望対応については、細かく記録書を作成しており、丁寧かつ組織的に対応できていたが、相談電話が繋がりにくい状況がある。</p> <p>②施設はいつ訪問しても掃除が行き届き、清潔感が溢れていた。</p>			
		<p>【評価すべき点】</p> <p>①事例検討等、継続して知識やスキル向上に努めている。</p>			
		<p>【改善すべき点】</p> <p>特になし</p>			
		<p>【その他注意点】</p> <p>①利用者と直接接する業務が多いので、苦情改善は不可欠だが、同時に従業員の心身の健康、就業環境にも配慮されたい。</p>			

合計点	指定管理者	担当課	審査委員
	181 (満点=190点)	167 (満点=190点)	53 (満点=60点)

特記事項	特になし
------	------

【選定等審査会業務評価結果】

評価結果	得点	評価	⇒	ランクダウン	⇒	総合評価
	53	A		無		A

※最終評価は選定等審査会が行う。

※小数点以下は切り捨て、整数とする。

＜選定等審査会業務評価基準＞

評点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
60点	36点	54点以上	50点以上 53点以下	45点以上 49点以下	41点以上 44点以下	36点以上 40点以下	33点以上 35点以下	32点以下
得点率		90%以上	～	83%以下	67%以上	～	59%以下	54%以下

※「標準点」・・・評価結果が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。