

26年度 期末モニタリングシート（別紙様式3）

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況
①	施設の管理・運営を安定して行うことができるか	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	1	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか	・銀行口座		○適正である○適正でない
			2	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか	・独立した会計帳簿		○適正である○適正でない
			3	利用料金、使用料の徴収は適正に執行されているか			適正である○適正でない
		4	収支計画が適正であること	収支計画が適正に執行されているか	・事業計画書（収支計画） ・事業報告書		○適正である○適正でない
		5	管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	業務を実施するにあたり適切な人員配置や育成がなされているか	・事業計画書（人員配置計画） ・事業報告書 ・研修報告書 ・実施調査		○適正である○適正でない
		6	職員の管理体制が適正であること	業務を行う上で、適切な意思決定や確認の方法がとられているか	・事業計画書（人員配置計画） 例：組織図、指揮命令系統図		○適正である○適正でない
		7	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	業務の一括委託が行われていないか	・第三者への一部事務委託に関する承諾書 ・事業報告書 ・実地調査 ・会計帳簿		○適正である○適正でない
	「施設の管理・運営を安定して行うことができるか」に関するコメント	法人においては毎月社会福祉施設専門のコンサルタント会社に指導を受けていることもあり、経理面について帳簿等がしっかりと整理されており、資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られている。組織・運営体制においても、施設長以下、管理運営部門の主任、看護主任、支援主任の4者の集団指導体制で組織・運営されている。日々の利用者支援に係る職員間の情報共有については、朝・夕にミーティングを行い、毎日、全職員に伝達されている。業務の第3者委託については、配食、移送、廃棄物処理など専門性を必要とするものは、再委託を協定で認めており、その契約も適正に成され、適切に管理運営が行われている。					
②	施設の運営において公共性・公平性・公正性が図られているか	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	8	開館日数、開館時間は守られているか	・条例、規則 ・日報、月報 ・事業報告書		○適正である○適正でない
			9	減免の申請手続がなされた場合、適正に処理されているか			適正である○適正でない
			10	応募者多数の場合、抽選などのルールが整理され、適正に処理されたか	・マニュアル		○適正である○適正でない
		11	施設の公共性、公平性、公正性について継続性が保たれているか	文書の管理・保存が適切に行われているか	・ファイル基準表（なければそれに準ずるもの） ・実地調査		○適正である○適正でない
	「施設の運営において公共性・公平性・公正性が図られているか」に関するコメント	台風の影響による閉館が1日あったが、この閉館は利用者の安全を配慮したものであり、英断であったといえる。その他は全て開館し、開館時間も守られている。施設に通所されている方は、重度重複障害者であり、利用者数も限られている現状においては、利用者全員が平等に施設を利用できている。定員枠があるなかでは、退所者や翌年の受け入れ予定者の動向を市と情報交換しながら、総合的に判断した受け入れを実施している。文書に関しては、保存年限ごとに整理され、適正に管理されている。また、文書ファイルが利用者の目に触れることのないように、鍵付きの擦りガラスの戸棚や、昨年度作成したベッド下の収納スペースを活用し、個人情報保護に十分留意している。					
③	施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	利用者の満足度を高めるための方策が講じられていること	12	利用者満足度調査の結果をもとに具体的なサービス水準の向上を図っているか	・利用者満足度調査票 ・利用者満足度調査報告書		A B C
			13	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか	・相談、苦情をまとめた整理簿等		A B C
		業務実績が豊富であり、ノウハウを蓄積した運営が図られていること	14	利用時間の延長など具体的なサービス向上が図られたか	・事業計画書（事業計画） ・日報、月報 ・事業報告書		A B C
			15	施設の維持管理が良好な状態に維持され、施設のサービス向上が図られたか	・清掃 ・消防施設等の保守点検 ・警備 ・廃棄物の処理 ・案内表示板の状況 ・その他専門性を有するものなどの上記報告書		A B C
		16	事業計画書に基づく情報の公開、広報が行われているか	・ホームページ等の広報活動 ・公開請求書		A B C	

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況
	「施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか」に関するコメント	毎年実施する利用者満足度調査の結果を分析し、改善への取り組みを行っている。家族からの希望により実施している、家族参加の活動見学週間は盛況を極めている。なお、これら利用者の声を反映させる取り組みとして「支援者派遣サービス」（看護師が自宅を訪問し、各種サービスを提供する事業）を無償で実施するなど、利用者満足度は数値以上に大きいものと思われる。以上の取り組みを継続するとともに、平成26年度も民間委託による第三者評価の結果を基に施設運営の向上を目指している。		広報活動では、ホームページを（23年度より、緊急時におけるセンターからのお知らせ新設、24年度よりイメージカラー採用）充実させ情報提供に努めている。			

基準番号	モニタリング基準	モニタリング項目	細目番号	モニタリング細目	確認資料	確認方法	達成状況
④	施設の効率的な管理・運営が行われ、経費の節減が図られているか	収益を上げるための努力がされていること	17	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか			A B C
		経費の節減が図られた、又は考慮されていること	18	経費を節減するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか	・事業計画書（事業計画・収支計画） ・事業報告書		A B C
		「施設の効率的な管理・運営が行われ、経費の節減が図られているか」に関するコメント 電気代の節約では、23年度より大型冷蔵庫2台のうち1台を継続して休止しており、消費電力の大きいエアコンや床暖房などの使用は必要最小限に留めている。特に冬場は太陽光の暖房効果の活用に加え、パソコンなどの電気機器のコンセントを可能な限り抜くことで、待機電力の節約に努め成果を得た。上下水道の使用では、手洗いや自然乾燥など洗濯機の利用を控えることにより、節減を図っている。					
⑤	事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか	地域との協働や連携が図られ、又は配慮されていること	19	地域の住民や関係団体等との連携や協働が図られたか	・事業計画書（事業計画） ・事業報告書		A B C
		資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	20	「八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市環境マネジメントシステム（LAS-E）」に基づき、環境に配慮した管理・運営が行われているか	・ヒアリング		A B C
		事業計画をきちんと立てておりノウハウを活用している	21	事業計画に基づいた行事は行われているか	・事業計画書（事業計画） ・事業報告書		A B C
		「事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか」に関するコメント 平成26年度はボランティア延べ48名、介護体験実習延べ284名（近隣中学生生）を受け入れている。近隣の中学校（石川・みなみ野）などから職場体験の受け入れを積極的に行っている。食物提供では、アレルギー中毒に細心の注意を払っている。医療行為による廃棄物処理に関しては、医療廃棄物を含むことから、その処理について専門業者に委託するなど、特に留意されている。総じて、実施計画に基づいた業務・行事を適切に行っている。					
⑥	個人情報保護管理及び危機管理が図られているか		22	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか	・マニュアル ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書		○適正である○適正でない
		緊急（防火、防犯等）対応等危機管理体制がとられていること	23	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか	・保険証券		○適正である○適正でない
			24	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。または、適正に行えるよう体制が整っているか	・マニュアル ・事業計画書（事業計画） ・事業報告書		○適正である○適正でない
		「個人情報保護管理及び危機管理が図られているか」に関するコメント 指定管理者の法人においても、個人情報保護規定があり、注意深い管理が行われている。保存文書については、施設長が外部メモリを一括管理しており、厳重な対応がなされている。また、ケアプランなど個別支援の個人情報の外部メモリについては、押印による貸し出し方式を採用し、その取扱いは細心の注意を払っている。また、マニュアルを緊急時対応用、災害時対応用（24年で一新）、感染症対応用と3種類用意し、不慮の事故に即座に対応できるようにしている。その他、災害発生時に送迎バスの位置が家族に即時確認できるようバスのダイヤ地図を更新、さらには療育センターの専用アドレス（携帯メール）は公開し、家族と常時連絡が取れるように配慮している。リスクマネジメントの観点から、リスクマネジメント委員会を設置し、「気づきメモ」「事故報告書」の活用を、職員全員が周知・徹底し、危険予知・事故防止に努めている。個人情報保護のため、利用者契約の際、マスコミ取材、ホームページ、広報誌等への顔写真の掲載の可否を「意向のおたずね」で細部にわたり確認を取っている。					

【総合評価】

社会福祉法人専門のコンサルタント会社に指導を受けていることもあり、施設の管理運営を行っていく上で必要な各種帳簿類はきちんと整理されています。サービス向上に関しては利用者満足度調査の結果を受け、すぐに改善のための方策を実行している点などが評価されます。26年度の利用者満足度調査では24調査項目で全般的に25年度以上の高評価を得、総合平均点は3.6ポイント以上となる高い評価を受けています。高評価の一要因としては無償での自主事業が際立ちますが、その他通常業務における高い水準でのサービス提供を継続しているからと察する。個人情報保護や危機管理の面では特に高いレベルで取り組みが行われています。危機管理ではリスクマネジメント委員会を設置し、危険な事案が報告された場合は速やかに検証し、再発防止に努めるよう全職員に周知・徹底されています。節電に代表される経費節減については、これまで大きな成果を上げていることもあり、今以上の成果を求めることは非常に難しい中、地道な取組みを継続して実施しています。総合的にみて、利用者やその家族の視点にたったきめ細かい配慮がなされ、サービス向上にも積極的に取組み、施設運営も適正かつ確実に行われています。今後も指定管理者制度の導入目的である経費削減に努めるとともに、利用者及びその家族の満足度向上のため、法人の熟練したノウハウをさらに発揮し、効果的・効率的・安全で、特色のある施設運営に一層努めていただきたいです。

S A B C D

施設名 八王子市障害者療育センター

記入者 福祉部障害者福祉課長

基準日 平成27年6月30日