

厚生委員会報告資料

令和6年11月13日

報告事項件名	頁
1 予防接種事務及び新型インフルエンザ等対策特別措置法による予防接種の 実施に関する事務における特定個人情報保護評価の再実施について・・・	2
2 足立区精神障がい者施設指定管理者選定等審査会の評価結果について・・・	3

(衛 生 部)

厚生委員会報告資料

令和6年11月13日

件名	予防接種事務及び新型インフルエンザ等対策特別措置法による予防接種の実施に関する事務における特定個人情報保護評価の再実施について
所管部課名	<u>衛生部 保健予防課、足立保健所感染症対策課</u>
内容	保健衛生システムは、令和8年1月にガバメントクラウド（＝デジタル庁が調達した地方公共団体向けに提供されるクラウドサービス）上に構築する標準準拠システムに切り替える予定である。本番切替に先立ち、令和7年6月にガバメントクラウドへのテスト移行を実施する。このガバメントクラウドへの移行は、特定個人情報ファイルの保管場所変更にあたり、重要な変更に該当するため、特定個人情報保護における再評価を実施する。 1 特定個人情報保護評価の目的 特定個人情報ファイルの適切な取扱いを確保し、情報の漏洩等の発生を未然に防ぎ、プライバシー等を保護することを目的とする。 2 スケジュール (1) 令和6年10月 特定個人情報保護評価書（案）を作成【別添参照】 (2) 令和6年11月26日（火）～12月25日（水） パブリックコメントの実施 ア 方法 あだち広報11月25日号、ホームページ等において区民に周知し、所管課窓口、ホームページにて資料を閲覧に供する。意見については、書面にて所管課窓口へ持参、郵送、ファックスまたはホームページの意見受付フォームにて入力されたものを受け付ける。 (3) 令和7年2月 区の情報公開・個人情報保護審議会の小委員会による第三者点検 (4) 令和7年3月（予定） 厚生委員会への結果報告 (5) 令和7年4月 特定個人情報保護評価書の公表 (6) 令和7年6月 ガバメントクラウドへの特定個人情報の移行 3 今後の方針 (1) 評価書（案）に対する区民等の意見や、第三者点検の実施結果について検討し、評価書に反映させる。 (2) 第三者点検終了後、速やかに国の個人情報保護委員会に提出する。

厚生委員会報告資料

令和6年11月13日

件名	足立区精神障がい者施設指定管理者選定等審査会の評価結果について																		
所管部課名	衛生部足立保健所中央本町地域・保健総合支援課																		
内容	足立区精神障がい者自立支援センターの令和５年度業務について、足立区精神障がい者施設指定管理者選定等審査会（以下「審査会」という。）において評価を行ったので、報告する。 １ 主な評価内容 （１）精神障がい者の日中活動支援、相談支援及び就労支援業務 （２）施設管理業務 ２ 指定管理者 社会福祉法人あしなみ（理事長 横内 康行） ３ 指定管理料 令和５年度 ６４，７７３，０００円（税込） ４ 評価対象期間 令和５年４月１日（土）～令和６年３月３１日（日） ５ 審査会開催日 令和６年８月３０日（金） ６ 審査会委員構成（計６人） <table><tr><th>種 別</th><th>氏 名</th><th>役 職 等</th></tr><tr><td rowspan="3">学識経験者 （有識者含む）</td><td>【会長】 吉岡 幸子</td><td>八戸学院大学 健康医療学部 看護学科教授</td></tr><tr><td>田中 素子</td><td>公認会計士</td></tr><tr><td>札本 安識</td><td>社会保険労務士</td></tr><tr><td>関係団体の 代表者</td><td>【副会長】 安藤 万寿代</td><td>東京都精神保健福祉家族会 連合会</td></tr><tr><td rowspan="2">区職員</td><td>千ヶ崎 嘉彦</td><td>福祉部長</td></tr><tr><td>馬場 優子</td><td>衛生部長</td></tr></table>	種 別	氏 名	役 職 等	学識経験者 （有識者含む）	【会長】 吉岡 幸子	八戸学院大学 健康医療学部 看護学科教授	田中 素子	公認会計士	札本 安識	社会保険労務士	関係団体の 代表者	【副会長】 安藤 万寿代	東京都精神保健福祉家族会 連合会	区職員	千ヶ崎 嘉彦	福祉部長	馬場 優子	衛生部長
種 別	氏 名	役 職 等																	
学識経験者 （有識者含む）	【会長】 吉岡 幸子	八戸学院大学 健康医療学部 看護学科教授																	
	田中 素子	公認会計士																	
	札本 安識	社会保険労務士																	
関係団体の 代表者	【副会長】 安藤 万寿代	東京都精神保健福祉家族会 連合会																	
区職員	千ヶ崎 嘉彦	福祉部長																	
	馬場 優子	衛生部長																	

7 評価方法及び項目ごとの評価

以下の評価項目について、指定管理者提出の根拠資料及び質疑応答により評価を実施し、点数を算出した。昨年度の評価結果と比較すると、合計点は54.8点、得票率90%で、合計で1.2点高くなった。

大項目	中項目	確認項目 番号	今年度評価 (昨年度評価)	昨年度 評価と の比較
管理 状況	適切な管理の履行 (5点満点)	1～4	5.0 (4.8)	↗
	安全性の確保 (5点満点)	5～8	4.7 (5.0)	↘
	法令等の遵守(倫理性も含む) (5点満点)	9～12	4.7 (4.0)	↗
	適切な財務・財産管理 (5点満点)	13～15	5.0 (5.0)	→
事業 効果	支援内容 (5点満点)	16～18	4.5 (4.6)	↘
	権利保護、透明性の確保 (10点満点)	19～21	9.3 (9.2)	↗
	地域・社会貢献等 (10点満点)	22～24	8.7 (8.4)	↗
	利用者の満足度 (15点満点)	25～28	13.0 (12.6)	↗
合 計 点			54.8 (53.6)	↗

※ 評価の詳細は別紙「業務評価シート」参照。

※ 合計点は、上記表の各項目の総合計ではなく、委員6人の評価点数の平均点。

※ 重要項目の『権利保護、透明性の確保』『地域・社会貢献等』は委員評価点数を2倍、『利用者の満足度』は委員評価点数を3倍の配点にしている。

8 評価結果

合計点 [60点満点]	得点率	総合評価
54点 (53点)	90% (88%)	A+ (A)

※ 合計点は小数点以下切り捨て。()内は昨年度の評価。

9 主な質疑内容

	質 疑	回 答
1	緊急時には、職員全員に情報が行き渡ることと、それを徹底することが特に重要であるが、緊急連絡網が最長ルートは7人で構成されている。 緊急時の連絡はスピードが重要となるため、連絡網の見直しをお願いしたい。	今後は緊急連絡網とは別に、職員の「安否確認システム」を今年度中に導入し、緊急時には職員間でスピーディーに連絡を取り合っていく予定である。
2	施設の特性上、一般区民への精神障がい者への理解を促進することが重要であるが、今後、一般区民への周知と集客をするために検討しているものはあるか。	喫茶事業については、ランチタイムやカフェタイムにメニュー等の看板を外の出入口に掲出し、地域の方が気軽に入れるような工夫を取り入れていく予定である。
3	福祉業界の人材不足もあり、施設職員の人材確保・維持および育成が難しい状況であると考えるが、法人として、人材育成に関して、どこに重点を置き、どのような職員になってもらいたいのか。	人事考課制度の導入と経験やスキルに応じた研修等を実施する等、個々人の良い面を引き出すところを大切にしながら育成していくことに重点を置いている。一人ひとりの利用者にしつかりと心の底から寄り添いのできる職員になってほしいと考えている。

10 評価結果の公表

厚生委員会終了後、区ホームページで公表する。

11 今後の方針

評価結果に基づき、更なる施設運営の改善と施設利用者の満足度の向上を図っていく。

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5年度 【自己評価】令和6年7月8日 【審査会】令和6年8月30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		
管理状況	適切な管理の履行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか	評価点	
			指定管理者	担当課
		1 施設・設備の保守点検(内容・回数)		
		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。	5	5
		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。	5	5
		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		
		4-1 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	5	5
		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、日頃から確認することで、軽微な不具合が減った。また、決められた保守点検を行い、適切な管理を行った。 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た。また施設内を見回る際、目が行き届きにくい場所まで確認することで、いち早く汚れを確認して対処することができた。 3 常勤、月額非常勤職員の8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。有資格者のうち2割が複数の資格を取得している。法人として資格取得者に対しては、資格報奨規程により一時金を出すなど、保有者を増やす取り組みも行っている。令和5年度は2名が資格を取得した(精神保健福祉士1名、社会福祉士1名)。また未資格の職員も資格取得に向けた勉強を自発的に行っている。 4 前年度の指摘事項「研修報告書の内容の共有」については、事業所内での回覧及び法人全体の会議で共有を図った。 【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・維持がなされていた。 2 適切な施設管理・維持がなされていた。 3 人材育成および職員の資格取得促進に向けて努力されていた。 4 前年度の審査会で指摘された項目については、適宜対応されていた。	
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 ①施設内が清潔に保たれていて良かった。 ②保守、点検、清掃等きちんと対応されている。 ③有資格者が多いことは強みである。 ④昨年度の業務評価等審査会にて指摘された事項について対応されている。 【改善すべき点】 特になし 【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		評価委員	
		5 施設・設備の安全性の確保		5	5	4.7		
		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		(満点=5点)	
		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	4			
		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	【アピールポイント】					
			5 日常的な館内の見回りにより、早い段階で不具合を見つけられる環境下にあり、適切な対応を行えた。 6 ①防火管理者の配置および防火管理計画については適切に対応できている。 ②避難訓練は、利用者の防災への意識や関心が高まり、昨年度より参加者が増えた。 ③火災時の避難経路や備品の置き場、消火器の場所、組み立て式のヘルメットの確認をした。 ④足立区役所危機管理課職員を招き、職員および利用者向けに震災・水害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訓練を行った。訓練後は、職員で訓練を振り返り課題を共有した。 7 ①館内見回りを朝、夕2回継続して行っており、不審者や不審物の有無を確認した。 ②登録外の来館者があった場合には職員が声掛けをすることで対応した。 ③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。 8 緊急連絡網の訓練を実施し、開始から終了までの時間を記録し、意識向上を図った。法人として、より確実に連絡・安否確認が行えるアプリの試験導入を行った。(令和6年度より本格導入)					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】					
			水害・地震・避難訓練を用途に分け実施できると良い。(令和6年度より実施予定)					
		区記入欄	【特記事項】					
			5 施設・整備の安全点検等を適切に実施されており、安全性の確保に努めている。 6 防災への高い意識をもって日々の業務にあたっていた。避難訓練も適切に実施されていた。 7 防犯への高い意識をもって日々の業務にあたっていた。 8 地震や火災等、個別事案ごとにマニュアルが整備されているが、緊急連絡網の訓練だけではなく、個別事案ごとの訓練実施を望む。					
		評価委員記入欄	【評価すべき点】					
			特になし					
			【改善すべき点】					
		評価委員記入欄	特になし					
			【その他注意点】					
		評価委員記入欄	①緊急連絡網について、最長ルートは7人で構成されており、緊急事案発生時の連絡はスピードが重要となるため、連絡網の見直しをお願いしたい。					

大項目	中項目	確認項目			
管理状況	法令等の遵守（倫理性も含む）	個人情報保護、公契約条例等は遵守されているか		評価点	
			指定管理者	担当課	評価委員
		9 個人情報保護の取組			
		9-1 個人情報の取扱いに関して定期的に研修を実施している。	5	5	4.7
		9-2 個人情報の不適切な取扱いがないか、内部点検を定期的に行っている			
		10 個人情報漏えい			
		10-1 個人情報漏えいやデータ紛失事故等は発生していない	5	5	
		10-2 郵送物の誤発送など、郵送事故は発生していない			(満点 =5点)
		11 公契約条例の遵守			
		11-1 労働者等に対して労働報酬下限額以上の賃金等が支払われている	5	4	
		11-2 台帳を整備している			
		12 各種法令の遵守等			
		12-1 コンプライアンスに関する方針が策定され、職員間で共有されている	4	4	
		12-2 法令遵守に向けた組織的な体制が確立している			
		12-3 各種ハラスメント対策を実施している			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 9 プライバシーマークの運用を行っている。法人でプライバシーマーク運用担当者会議によるプロジェクト型で年1回の教育研修の企画・運営を行い、理解を深めた。内部監査は事業所間によるクロス監査を年1回実施した。 10 個人情報保護規程、安全管理細則に基づき、書類や機器の持出や授受については履歴を残した。個人情報の漏洩やデータ紛失等の事故はなかった。 11 処遇改善加算、ベースアップ加算、処遇改善臨時特例交付金を申請しており、支給金額、方法、対象者など文書を作成し職員へ周知した。 12 法人のハラスメント対策会議を定期的に会議を開催した。ハラスメント対策マニュアルの策定を行い、職員に周知し運用を行った。 【改善すべき点・課題等】 12 コンプライアンスやハラスメントについては、職員間の共通の理解を深めるような機会を増やし、利用者支援に役立てていきたい。		
		区分記入欄	【特記事項】 9 個人情報の取り扱いについては適切な運用に努めていた。 10 個人情報の取り扱いに留意し、事故報告はなかった。 11 役職やタ方以降の勤務等の役割で超過勤務時間にばらつきが生じることはやむを得ない面もあるが、事務分担等を見直す等工夫の余地があったと考える。 12 コンプライアンスやハラスメントについては、共通の理解を深める機会を増やすため、研修を実施する等の工夫の余地があったと考える。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 特になし 【改善すべき点】 ①シフト制を採っているが、就業規則も実情に沿った内容に変更した方がなお良い。 【その他注意点】 特になし		

大項目	中項目	確認項目				
管理状況	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	評価委員
		13 収支状況		5	5	5.0
		13-1 指定管理料は計画的かつ適正に執行している				
		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				
		14 現金や物品等の管理、経理処理		5	5	(満点 =5点)
		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				
		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		5	5	
		15-1 出納係又は経理責任者を配置している				
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 13 毎月会計委託先に書類を確認してもらった。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。 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。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。 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がある。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 特になし			
		区記入欄	【特記事項】 13-15 専門家のチェックを介す等の体制や仕組みを整え、適切に実施されていた。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 ①財務、財産は整然と管理されている。					
評価委員記入欄	【改善すべき点】 特になし					
評価委員記入欄	【その他注意点】 特になし					

大項目	中項目	確認項目					
事業効果	支援内容	指定管理者記入欄	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	評価委員
			16 事業実施等 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	4	3	4.5	
			17 健康管理 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	5	5		
			18 衛生管理 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	5	5		(満点=5点)
		区記入欄	【アピールポイント】 16 ①地域活動支援センターでは、前年度に引き続き、ニーズに合わせプログラムを土日開催し、終了後アンケートからニーズを確認する等、次回に繋げた。 ②コロナ禍で一時中止していたピアサポーター活動やふれんどりいパートナー(傾聴ボランティア)のプログラムを再開した。各プログラムを実施することで、以前よりも活発な意見交換や交流が行われ、支援に繋げることができた。 ③ZIP・WiZの利用希望者が見学から利用に至るまでをスムーズ・スピーディに行えるようプロセスを見直し実施した。 ④WiZでは新規利用者獲得・確保のために、これまで配布している保健センター以外にも、ハロワークや障がい福祉サービス事業所等にも配布した。また利用者対象の範囲を広げるために、大学を訪問して情報交換を行った。 ⑤ZIPでもコロナ禍で実施できなかったレクリエーションを再開し、利用者のニーズを把握した上で、外出レクリエーションを初めて大型バスを借りて実施した。 17 多くの施設等で感染症対策が緩和されてきている中でも、当センターでは引き続きアルコール消毒・アクリル板の設置、来館者に対して検温と体調確認をすることで、健康状態の把握に努めた。 18 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。				
			【改善すべき点・課題等】 16 パンフレット配布だけでなく、別の方法を早期に検討し広報活動を行う必要がある。 また、ピアサポーター活動の拡大と充実については、現状はセンター内での活動であり、センター外の施設・医療機関に協力の働きかけを行っていたが、特に病院は感染症予防対策が続いており、受け入れを断られていた。 今後は、各種施設や医療機関等にいつでも協力の働きかけができるように準備を行っていきたい。				
			【特記事項】 16 事業周知については、パンフレットの配布に加え、別の方法を早期に検討し、実施する必要があったと考える。また、ピアサポーター活動については、センター外へのより積極的な発信をする必要があると考える。 17 健康管理については、適切な管理体制が整えられていた。 18 衛生管理については、適切な管理体制が整えられていた。				
			【評価すべき点】 ①ピアサポーターを育成し、ボランティア祭りの司会を任せ等、支援内容が充実してきている。 ②ZIPでの取引先インタビューとフィードバックは、働く人が自分の仕事の価値を知り、また励まされていて良い。 【改善すべき点】 ①全体的に利用率が目標達成できていないが、目標が現実的なものか分析し、現実的なものであれば手を打ってほしい。 ②利用者が変化しているのであれば、それに合わせて体制やアピール方法を変えてほしい。 ③第三者評価報告書に、事業所が目指す基本方針や理念・ビジョン等の実現に向けた中長期計画の記載があるため、是非とも計画の実行をお願いしたい。 【その他注意点】 特になし				

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	評価委員
		19 虐待防止に向けた取組 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	10	10	9.3 (満点=10点)
		20 苦情解決に対する取組 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	10	8	
		21 支援内容の適切な報告 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	10	8	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 19 ①法人で虐待防止委員会・身体拘束適正化委員会を設置する等、虐待案件が発生した際の体制をさらに強化した。 ②年に1回、厚生労働省より公開されている「虐待防止セルフチェックリスト」をセンター全職員に実施し、傾向を分析した。また、区の障がい者虐待防止研修、都の虐待防止研修および人権研修Ⅰ、Ⅱ等を受講した参加者による伝播研修等を実施し、研修記録を職員全体で共有を図り、意識を高めた。 20 外部の苦情相談窓口は掲示板等に貼りだし周知をしている。また前回の指摘事項にある「目安箱や改善BOX、外部の苦情相談窓口の周知」については、新規利用者へのオリエンテーション時に契約書に沿って必ず説明を行った。なお、令和5年度は、苦情はなかった。 21 ZIPでは年2回の家族会を実施し、ZIPでの状況やご家庭での様子を共有した。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。また、予定されているメンバーミーティングのテーマを掲載するなど、読み手の興味を引き出し、参加を促す工夫を行った。 【改善すべき点・課題等】 20 苦情解決マニュアルを定期的に見直し、苦情及び初期対応について考え、よりよい支援につなげていきたい。		
		区記入欄	【特記事項】 19 虐待防止や身体拘束については、マニュアルが整備されており、適切に実施されていた。 20 第三者評価結果報告書に記載のとおり、外部の苦情相談窓口に相談できることを伝えられてないと回答した割合が高く、相談先の連絡手段がわからないとの回答もあったため、掲示や新規利用時の説明だけでなく、随時アナウンスする取り組みや工夫を実施する必要があると考える。 21 「ふれんどりいメンバーズニュース」の定期発行や、年に2回家族会を開催したことは、適切に報告と情報共有が図られており評価できる。一方、メンバーズニュースについては、利用者調査結果で75%強の利用者が読んでいると回答されているが、読んでない・満足してない方の改善を求める具体的なコメント(楽しくない、カラーの方が見やすい等)を踏まえ、読み手の興味を増すような内容を掲載するよう工夫が必要であると考え。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 特になし 【改善すべき点】 ①虐待防止セルフチェックリストにて、職員が「できていない」と回答した項目の傾向分析を踏まえ、課題を共有する等、引き続き虐待防止に努めてほしい。 【その他注意点】 ①外部の苦情相談窓口について、周知努力をされているが、なお認識していない利用者も一定割合存在するため、引き続き周知方法等の工夫をお願いしたい。		

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
		22 事業周知活動		8	6
		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	10
		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		10	8
		24-1 地域との積極的な交流が行われている			
		(満点=10点)			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】			
		22 ①法人ホームページで、活動の報告を定期的に行った。 ②パンフレットや職員の名刺にQRコードを入れ、ホームページにリンクしやすい状態にした。 ③ふれんどりいニュースは、ホームページ上でも閲覧可能とした。			
		23 ①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。 ②花壇の整備を近隣の障がい者福祉作業所(葦の会)に頼むことで、事業所同士の交流や、利用者の癒しや楽しみに繋げることができた。 ③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。 ④精神保健福祉士の実習、近隣中学校の職場体験実習に加え、看護学生の実習受け入れや、特別支援学級の体験実習の受け入れも行った。また福祉施設での就労経験の場として、福祉系の大学生をアルバイトで受け入れた。			
		24 ①区内で開催されるイベントに積極的に出店した。また、規模を縮小しながらも3年ぶりにふれんどりい祭りを開催し、218名が参加した。ポッチャなどのパラスポーツの催し物を区のスポーツコンシェルジュの協力のもと実施した。 ②区内関係機関との交流を目的とした「チャレンジスポーツ」を開催、74名の参加があり好評を得た。 ③喫茶事業も継続し、地域やセンター利用者の憩いの場となっている。			
		【改善すべき点・課題等】			
		22 法人としてよりよいホームページ作りを検討している。			
		24 地域交流の機会により多くの職員が携われるような工夫をしていきたい。			
		【特記事項】			
		22 事業周知・情報発信については、さらに注力が必要であり、利用者の増加や地域住民の理解度を深めるような工夫をする必要があると考える。			
		23 実習生の受け入れについて積極的に実施していた。			
		24 3年ぶりに「ふれんどりい祭り」を開催する等、積極的に地域交流を図るような取り組みが実施されていた一方、喫茶の利用者が少ない状況が散見されるため、収益性は求めないまでも、喫茶事業をより活用して、地域交流を深めていく余地があったと考える。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】			
		①パラソルの設置やグループでの貸し切り等、喫茶ルームに集客が増えるような努力を始めている。			
		②職員の周知努力により、3年振りに開催したふれんどりい祭りに218名が参加されたことは地域交流の点で大変評価できる。			
		【改善すべき点】			
		①お菓子を作っているので、名物を設定してアピールされてみてはいかがか。			
		②SNS等を活用して、情報発信をさらに推進してほしい。			
		③利用者数の目標未達成とも関係するが、利用率向上のためにどのような媒体を活用して周知活動を行うことが有効なのかという点も含めて検討し、周知活動を行ってほしい。			
		【その他注意点】			
		特になし			

大項目	中項目	確認項目				
事業効果	利用者の満足度	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	評価委員
		25 職員の対応 25-1 職員の接遇・態度は適切である		8	8	13.0
		26 事業の企画内容等 26-1 利用者が事業所での活動を楽しんでいる		10	8	
		27 施設内環境 27-1 整理整頓が行き届き、清潔に保たれている		10	10	
		28 苦情・要望対応 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		8	8	
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 25 2か月に1回、精神科の医師を招き事例検討を行い、支援者として力を向上させる機会を設けた。また事例以外にも日々の対応における助言を頂き、支援に役立てた。 26 地域活動支援センターでは、利用者に季節のお菓子を配り、その季節を実感してもらうイベントを開催した。また、メンバーミーティングにて暑気払いやクリスマス会を企画・開催した。 27 年度の切り替わり後、休館日を利用して、センター内全体を危険予知や防災の観点で整理整頓、設備の点検、書類整理を行った。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。 28 利用者の苦情・要望について、部門や事業に関係なく、誰もが一時対応(受付)を行った。対応困難なケースについては、法人事務局とも連携し対応した。苦情に関わる職員には過度な負担をかけないように配慮した。			
			【改善すべき点・課題等】 28 管理者が不在となる際の対応が課題となっている。(現状では連絡を取り合い、対応している。)			
		区記 入欄	【特記事項】 25 第三者評価結果報告書および利用者調査結果では、接遇・態度は適切との回答が大半を占めるが、障がい特性を踏まえた更なる質の向上に取り組む必要があると考える。 26 第三者評価結果報告書および利用者調査結果において、利用者の評価は概ね事業所内での活動について満足している割合が高く、適切に事業が行われていたと考える。 27 施設内は清潔感が維持されていた。 28 電話相談に関して、人手不足という事情は承知しているが、利用者調査結果の自由意見で「電話がつかまらない」との意見が多く挙がっている。一方で、電話相談して心の負担が軽くなった等好評な意見もあり、1人あたり30分の時間制を採用して運営していることは評価する。 電話相談のニーズは高いことから、人材確保・人材育成を継続的に行い、効率的に電話相談を受けられるような工夫が必要であると考える。			
		評価 委員 記入 欄	【評価すべき点】 ①人材確保のために、採用担当者会議を開催し、複数の求人媒体に掲載する等努めている。 ②苦情対応を組織的に行い、特定の職員に過度な負担をかけないように配慮している。 【改善すべき点】 ①人材確保のために、学生側にも意見を聞いてみてはいかがか。 【その他注意点】 特になし			

合計点	指定管理者	担当課	審査委員
	182 (満点＝190点)	169 (満点＝190点)	54 (満点＝60点)

特記事項	
------	--

【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
	54	A+				
				無		A+

※評価結果は評価委員会が行う。

※小数点以下は切り捨て、整数とする。

＜評価委員会評価基準＞

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。