

1. 第三者評価を行った施設

木更津市身体障害者福祉センター「あくていぶ」

2. 評価担当者

株式会社指定管理者情報センター代表取締役 東條 圭

3. 評価の手法

評価担当者が令和6年11月14日（木）に施設を訪問し、木更津市のモニタリング項目に加え、独自の項目を追加して、「利用者に対する業務」、「業務運営・管理」、「維持管理」、「財務・経理状況」、「その他の事項」の5分野39項目（市のモニタリング26項目プラス独自項目13項目）について、現地確認、書類確認および担当者からのヒアリング等により調査を実施しました。そして以下の基準に基づき、評価を行いました。（下線を引いているのが独自に追加した項目です。）

評価「S」 非常に高い水準で管理運営が行われている。

評価「A」 適正な水準で管理運営が行われている。

評価「B」 努力すべき項目はあるが、概ね管理運営に支障はない。

評価「C」 早急に業務を改善すべきである。

4. 評価結果の一覧

利 用 者 に 関 する 業 務	S	0 項目	
	A	9 項目	①利用者に公平な運営 ②利用者の能力・適正に応じた事業実施 ③適正な利用者に対する指導・支援等 ④利用者に対するサービスの質の維持・向上 ⑤適正な利用者に対する健康管理 ⑥適切な苦情対応 ⑦利用者アンケートの実施 <u>⑧親切・ていねいな接遇</u> <u>⑨積極的な情報発信</u>
	B	0 項目	

業 務 運 営 ・ 管 理	S	2 項目	③専門的な資格を有する等、質の高い職員の配置 ⑩緊急時における体制及びマニュアルの整備
	A	9 項目	①仕様書の沿った人員配置 ④適切な日報・月報等の作成・保管 ⑥適切な市や関係機関との協議・連絡調整 ⑧パソコン等の適切な取り扱い ⑪避難訓練等の実施・避難経路の確保 ②職員研修の実施 ⑤遅滞のない業務報告書等の作成・保管 ⑦適切な個人情報保護 ⑨情報公開の適正な運用
	B	0 項目	
維 持 管 理	S	0 項目	
	A	6 項目	②備品台帳等に基づく適切な物品等の管理 ⑤保守点検・修繕記録の作成・保存 ⑦施設の清潔性 ④外部委託業者の適正管理 ⑤事故発生防止の取り組み ⑧避難経路の確保
	B	2 項目	①適切な施設・設備等の修繕 ③適切な物品等の点検保守・修繕
財 務 ・ 経 理 状 況	S	0 項目	
	A	6 項目	①指定管理の経理と法人の経理の明確な区分 ②指定管理専用口座・帳簿等による適切な経理処理 ④適切な現金取り扱い ③支出した領収書、契約書等の適正管理 ⑤収支予算の範囲内での適正な予算執行 ⑥経費削減の努力
	B	0 項目	
その他の事項	S	1 項目	①指定管理業務に関するマニュアルの整備・改訂
	A	3 項目	②安定的な利用者数・利用料金収入 ⑤地域と連携した管理運営 ④SDGs への積極的な取り組み
	B	1 項目	③エネルギー使用量削減に向けた目標・取り組み

5. 総 評

全体として高い水準の管理運営が行われていることが認められます。評価 39 項目のうち、3 項目については、以下の理由により、「S」評価としました。

業務運営・管理 ③専門的な資格を有する等 質の高い職員の配置	■介護福祉士、看護師等、質の高い業務を行うために必要な専門的な有資格者が配置されています。 ■また、全国的に指定管理業務を行う法人の人手不足が深刻化しており、結果として、勤続年数が短く、習熟度が低い職員を配置せざるを得ない施設が増加していますが、このような中で、「あくていぶ」の中心的業務を担う職員（管理者、機能訓練指導員など）の平均勤続年数は5年を超えており（社会福祉協議会全体では7年以上）長期的視点に立って、質の高い人材を育成・配置できる素地が整っていることを高く評価しました。
業務運営・管理 ⑩緊急時における体制 及びマニュアルの整備	■充実した「緊急対応マニュアル」を策定していること及びAEDの使い方をコンパクトにまとめたカード（右図）を作成し、職員が常時携帯していることを高く評価しました。 ■BCP（事業継続計画）を策定し、大規模災害発生時でもできる限り事業を継続する方針であることも、県内に2箇所しかない施設のうちの1箇所であることの重要性を十分に認識しているからであり、高く評価できます。
その他の事項 ①指定管理に関する マニュアルの整備・改訂	■「緊急対応マニュアル」「個人情報保護マニュアル」「情報管理マニュアル」「接遇マニュアル」「苦情対応マニュアル」等を策定しています。これらのマニュアルは、わかりやすく、内容も充実している（いずれも20ページ前後の分量）ことを高く評価しました。



一方、以下の3項目については、「B」評価としました。

維持管理 ①適切な施設・設備等の修繕	■令和6年11月7日に市が実施したモニタリングにおいて、指定管理者が、いずれの項目とも「C」と自己評価しています。 ■理由は、修繕が十分ではない器具があり、例えば、ホットパックについては、身体温める4つパックのうち2つが使用不能になっています。(ただし、残りの2つは安全に使用可能) ■ただ、上記の器具不具合の修繕費用負担者は市と考えられ、指定管理者は、不具合がある器具を細心の注意を払ってケアすることによって利用者の安全を確保しており、「C」は厳しすぎると判断し、「B」評価としました。
維持管理 ③適切な物品等の点検 保守・修繕	■上記の器具以外にも、保守点検や修繕が限界に近づいている(=近いうちに更新が必要になる)器具があるようです。一度に多くの器具を更新するのは現実的でないので、中期的な更新計画を市と協議する時期が到来しています。市が更新計画を策定済み(または策定中)なのかもしれませんが、もし、更新計画がないのであれば、県内に2箇所しかない重要施設の指定管理者として、市に積極的にアプローチして、更新計画策定について働きかけることが望ましいと考えられます。
その他の事項 ③エネルギー使用量削減 に向けた目標・取り組み	■エネルギー使用量削減の努力は行っていますが、具体的な目標値は設定されていないため、「B」評価としました。 ■直ちに管理運営に大きな影響を及ぼす項目ではありませんが、木更津市が「SDGs未来都市」に選定されていることをからしても、2030年の「あるべき姿」に向かっての目標を設定することが望ましいと考えられます。