

モニタリング結果報告書の様式変更について

1 概要

令和3年度第1回指定管理者制度モニタリング会議で示された課題等に対応するため、次のとおりモニタリング結果報告書の様式を一部見直すこととしたい。

【令和3年度第1回指定管理者制度モニタリング会議で示された主な課題等】

(1) ウィズ（ポスト）コロナにおける公の施設の利用状況の評価の見直し
<ul style="list-style-type: none"> ・ウィズ（ポスト）コロナにおける公の施設の利用状況の評価にあたっては、従来の物理的な施設利用だけではなく、Web利用も含めて、一体的に評価を行える仕組みを検討
(2) 入所の社会福祉施設における利用状況の評価の見直し
<ul style="list-style-type: none"> ・入所の社会福祉施設における利用状況の評価にあたっては、単に利用者数の多さで評価を実施するのではなく、地域生活移行できた退所者数も含めて評価に反映できる仕組みを検討
<p>※上記に関連して、数値目標の設定になじまない施設（女性保護施設・入所の社会福祉施設・県営住宅）に係る利用状況の評価のあり方も再整理</p>
(3) 県立障害者支援施設 ⁱ における利用者満足度調査の実施方法の見直し
<ul style="list-style-type: none"> ・県立障害者支援施設における利用者満足度調査については、これまで家族等に対してアンケートを実施してきたが、障害サービス課では「当事者目線の新しい障がい福祉」の実現に向けて、利用者本人（当該施設に入所する重度の知的障がいをお持ちの方など）に対するアンケート調査の実施を検討しており、現行制度への影響や様式変更の可否を確認
(4) その他の見直し
<ul style="list-style-type: none"> ・「3項目評価」の欄と「総合的な評価」の欄を区分

2 課題の整理と今後の対応

(1) ウィズ（ポスト）コロナにおける公の施設の利用状況の評価の見直し

【見直しの趣旨】

- 令和2年度は文化施設等を中心に企画公演や研修会などの事業を従来の対面型からオンライン配信による方法に切り替えて実施しており、コロナ禍における指定管理者の集客努力や創意工夫を確認することができた。
- 今後のウィズ（ポスト）コロナにおける公の施設の利用状況の評価にあたっては、従来の物理的な施設利用の側面だけではなく、オンライン配信を通じたWeb利用も含め、民間の創意工夫に基づく高い代替性を有する取組を評価対象に組み込むことが望ましい。

ⁱ 津久井やまゆり園・芹が谷やまゆり園・愛名やまゆり園・厚木精華園・三浦しらとり園（令和3年度現在の指定管理者制度導入施設）

ア 現状の課題分析

- 令和2年度は緊急事態宣言の発令等に伴い、県から新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的とした休館対応等の要請を行ったため、多くの施設が例年と比較して利用者数を減少させたが、指定管理者における新たな取組として、企画公演や研修会などの事業をオンライン配信による方法に切り替えて利用者へサービスを提供するなど、利用状況の回復に向けた集客努力や創意工夫を確認することができた。
- しかし、現行の様式は公の施設の物理的な利用状況のみを評価対象としており、オンライン配信を通じたWeb利用の実績を評価対象としていない。その結果、コロナ禍で生まれた利用の促進に関する新たな取組が利用状況の評価に反映されない状況となっている。

イ 今後の対応

- 本来、公の施設は県民に対する公共サービスの提供を目的としている。コロナ禍にあつて、物理的な施設利用が制限されている現在、オンライン配信を通じたWeb利用の取組は、例えばユニバーサルデザインの観点からも、公共サービスの新たな提供の裾野を広げていくものであると考えられる。
- 今後のウィズ（ポスト）コロナにおける利用状況の評価にあたり、民間の創意工夫から生み出された高い代替性を有する取組については、計画等に位置付けて、その後の実績でも適切に評価することにより、PDCAの好循環を作り出すことが可能となるため、令和3年度実績の様式から見直すこととしたい（別添を参照）。

(2) 入所の社会福祉施設における利用状況の評価の見直し

【見直しの趣旨】

- 入所の社会福祉施設においては、入所者等の適切な受入の取組とあわせて、地域生活移行を推進させるための退所の取組も進めている。今後「当事者目線の新しい障がい福祉」の実現に向けて、意思決定支援や地域生活移行を積極的に進めていくことになるが、現行のモニタリングの仕組みでは、こうした政策課題に対応する施設ほど、利用状況の評価を押し下げてしまう状況にある。
- 今後、意思決定支援や地域生活移行の取組が進展していくことを見据え、指定管理者に逆のインセンティブを与えることがないよう、入所の社会福祉施設における利用状況の評価にあたっては、入所者等の受入の取組と地域生活移行に伴う退所の取組の双方が、適切に評価に反映されるようモニタリングの仕組みを整理する必要がある。

ア 現状の課題分析

(7) 制度上の取扱い

- 利用状況の評価については、提案時の目標値に対する達成率に基づき、4段階の評価（S・A・B・C）を実施することとしている（利用の促進に関する業務については、指定後のモニタリングを考慮し、募集（申請）要項上、施設の利用者数等に関する数値目標を提案時の計画に位置付けることを原則としている）。

- 但し、指定管理業務の内容から数値目標の設定になじまない施設（女性保護施設・入所の社会福祉施設・県営住宅）に関しては、募集（申請）時に必ずしも数値目標の設定を求めなくてよい扱いとしている。
- 現状として、女性保護施設と県営住宅は利用状況の評価を行っていない。入所の社会福祉施設は次のとおり評価を実施しているものの、対前年度比に基づく評価や施設所管課が別途設定した指標を基に評価するなど対応が分かれている。

【入所の社会福祉施設における評価指標（令和2年度実績）】

- ⑦ 津久井やまゆり園、愛名やまゆり園、厚木精華園
 - 目標値に代わる評価指標を設定し4段階の評価を実施
 - …入所定員×365日（施設を年間フル稼働させた場合の最大可能利用者数）
- ⑧ 三浦しらとり園
 - 目標値に代わる評価指標を設定せず対前年度比ⁱⁱで4段階の評価を実施
- ⑨ 神奈川県総合リハビリテーションセンター
 - 目標値に代わる評価指標を設定し4段階の評価を実施
 - …事業計画・収支予算（以下「事業計画等」という。）に位置付けられた利用率等（事業計画等に位置付けられた利用率や一日あたりの利用者数を目標値に設定）

<指定管理業務の内容から数値目標の設定になじまない施設の状況（令和2年度実績）>

施設類型	施設名称	施設所管課	利用状況の評価	評価指標等
入所の社会福祉施設	津久井やまゆり園	障害サービス課	実施	入所定員×365日で設定
	愛名やまゆり園			
	厚木精華園			
	三浦しらとり園			
	神奈川県総合リハビリテーションセンター（病院を除く）	県立病院課		事業計画等に位置付けられた利用率や一日あたり利用者数
女性保護施設	神奈川県女性保護施設	共生推進本部室	未実施	女性保護施設への入所については県の女性相談所長が法に基づく手続を通して行っている。
県営住宅	県営住宅（横浜等地域）	公共住宅課	未実施	県営住宅は住宅に困窮する低額所得者を主な対象

ⁱⁱ 対前年度比による評価は、監査事務局から不適切である旨の意見をいただいております、見直す方向で検討する。

	県営住宅（川崎地域）			としており入居の決定は県が行っている。
	県営住宅（相模原地域）			
	県営住宅等（横須賀三浦地域）			

(4) 政策課題と評価制度の齟齬

- 地域生活移行の促進は県立障害者支援施設の政策課題の一つであり、津久井やまゆり園をモデル施設として取組を進めているが、将来的に全県展開していく予定としている。

（参考）

現在改定を進めている「神奈川県障がい福祉計画（第5期 平成30年度～平成32年度）」において地域生活移行者数の成果目標を設定しており「神奈川県障害者施策審議会」の中で点検・評価を実施している。

- 福祉子どもみらい局では、令和3年度に設置した「当事者目線の障がい福祉に係る将来展望検討委員会」で、県立障害者支援施設の長期的なビジョンづくりに取り組んでいる。この中で、令和5年4月から新たな指定期間を予定している、津久井やまゆり園、芹が谷やまゆり園、三浦しらとり園、さがみ緑風園（新規指定）の4つの施設を「通過型施設」として位置付け、当事者目線の支援を通じて、意思決定支援や地域生活移行による退所の取組を着実に進めることとしている。
- 一方で、指定管理者制度のモニタリングは、利用者数の目標達成率によって評価を実施するため、利用者数の多い施設ほど高い評価結果となる仕組みであるが、地域生活移行を進める入所の社会福祉施設においては、退所に伴い利用者数は減少するため、結果として利用状況の評価を押し下げることに繋がり、指定管理者に逆のインセンティブを与えてしまう。
- 政策課題と評価制度との間に齟齬が生じており、入所の社会福祉施設における利用状況の評価にあたっては、入所と退所の取組を一体的に評価するなど、他の集客施設とは異なる仕組みが求められる。

イ 今後の対応

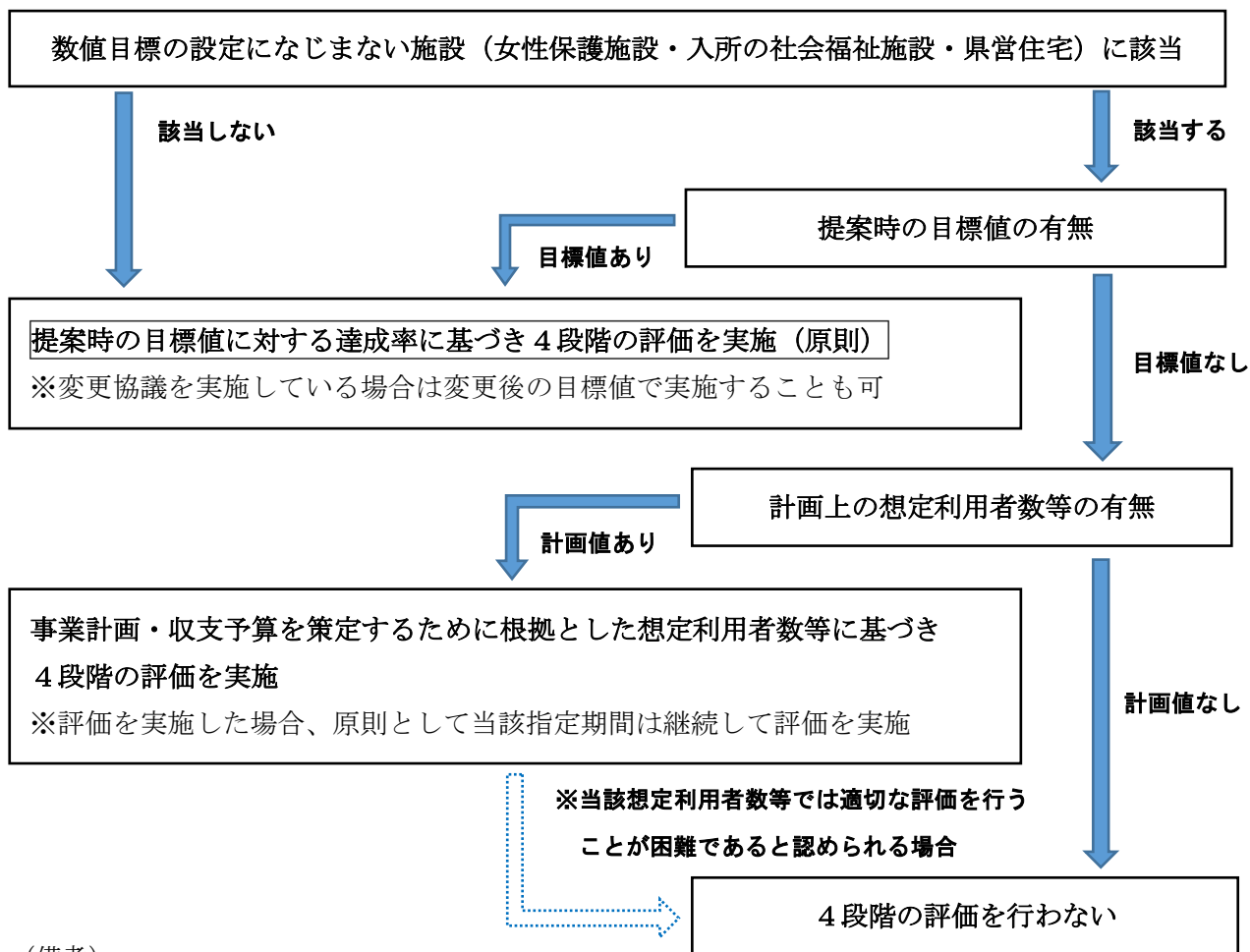
(7) 制度上の取扱い

- 募集（申請）要項標準例では、施設の性格上、数値目標の設定が適当でない場合も、指定管理者が収支計画書を積算するために根拠とした想定利用者数等がある場合は、当該数値をモニタリングにおける目標利用者数等として設定する旨を記載することとしており、提案時の目標値がない場合でも、対前年度比ではなく、計画値を基に利用状況の評価することが制度上の基本的な考え方となっている。
- そのため、数値目標の設定になじまない施設の利用状況については、次のとおり評価のあり方を一部見直し、制度上の取扱いについて改めて整理することとしたい。

《基本的な考え方》

- ・従来の「対前年度比」に基づく評価は見直すこととし、今後は数値目標の設定になじまない施設においても、指定管理者が事業計画・収支予算を策定するために根拠とした想定利用者数等がある場合は、当該計画値を目標値に代わる評価指標とする。
- ・上記では適切な評価を行うことができない特別な事情が認められる場合（女性保護施設と県営住宅を想定）、従来どおり利用状況の評価を実施しないことができる。この場合、募集（申請）要項から当該記載を削除する。

【参考 利用状況の評価に関するフローチャート】



（備考）

4段階の評価を行わない場合は当該理由及び目標値に代わる数値（定員数等）を報告書に記載

(イ) 政策課題と評価制度の齟齬

- 令和5年4月から新たな指定期間を予定している県立障害者支援施設は、「通過型施設」として、意思決定支援や地域生活移行による退所の取組を進展させていくことになる。
- こうした状況を見据え、指定管理者に逆のインセンティブを与えることがないよう、入所者等の受入の取組と地域生活移行に伴う退所の取組の双方が適切に利用状況の評価に反映されるよう仕組みを整理する。
- 具体的には、提案時に目標値を設定していない入所の社会福祉施設が利用状況の評価するとした場合、評価制度の仕組みについても、次のとおり政策課題に対応した様式に見直しを図ることとする。

《基本的な考え方》

- ・入所の社会福祉施設に関しては、入所の取組と退所の取組を個別に評価した上で、最終的に利用状況を一体評価する扱いとしたい。
- ・「当事者目線の新しい障がい福祉」の指定管理への反映が開始する令和5年度実績から適用する想定で見直しの検討を進めていく。

【モニタリング結果報告書の変更イメージ（案）】※令和5年度実績から適用想定ⁱⁱⁱ

5. 利用状況（入所の社会福祉施設）

評価	入所の取組	退所の取組	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 ※施設の特長から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅が該当）。						
《評価基準》									
CC	CB	CA	CS	BB	BA	BS	AA	AS	SS
C			B			A			S

入所の取組	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数			
対前年度比			
目標値			
目標達成率			

目標値の設定根拠： (例) 事業計画書（一日あたり●人／利用率○%）

利用者数の算出方法（対象）：(例) 年間延べ入所者数（入所者数△人×365日）

退所の取組	前々年度	前年度	令和5年度
退所者数			
対前年度比			
目標値			
目標達成率			

目標値の設定根拠： (例) 事業計画書（年間▲人）or 三セク部会目標値（年間▲人）

退所者数の算出方法（対象）：(例) 地域生活移行者数

<備考>

(例) 地域生活移行者数：家庭復帰者、ケアホーム・グループホーム移行者等の合計

ⁱⁱⁱ なお、神奈川県総合リハビリテーションセンターは、「神奈川県行政改革推進協議会第三セクター等改革推進部会」における経営改善目標の達成に向けた取組状況において「家庭復帰率」を設定し評価を実施している。当該課所管の別の会議体で「地域生活移行」の取組と類似の評価を既に実施しているため、新様式の適用にあたっては配慮を要する。

(3) 県立障害者支援施設における利用者満足度調査の実施方法の見直し

【見直しの趣旨】

- 県立障害者支援施設においては、これまで家族等に対して利用者満足度のアンケート調査を実施してきたが、「当事者目線の新しい障がい福祉」の実現に向けて、これからは利用者本人（当該施設に入所する重度の知的障がいをお持ちの方など）の満足度やニーズを把握し、施設の運営に反映させていくことになる。
- 今後どのような内容で利用者本人へアンケート調査を実施し、その後の評価に結び付けていくか、障害サービス課が指定管理者との間で具体的な実施方法を検討していることから、今回の見直しが与える現行制度への影響や様式修正の可否などを確認したい。

ア 現状の課題分析

- 障害サービス課では「当事者目線の新しい障がい福祉」の実現に向けて、次表のとおり利用者本人に対する利用者満足度調査の実施方法を検討している。
- 現行の指定管理者制度においては、簡易アンケートと詳細アンケートを組み合わせ年に複数回実施することやアンケートの選択肢の数は4択等偶数で設定することを基本としており、モニタリング結果報告書もそれに沿った様式となっている。今回の見直しが現行制度や様式修正に影響するものか確認したい。

【県立障害者支援施設における利用者満足度調査の実施方法の見直し案】

	見直し案（検討段階） * R3年度実施予定	見直し前（現行）
調査対象	すべての入所者	利用者の家族・後見人
調査方法	面接によるアンケート ※施設職員以外の第三者を含めた複数で対応	手渡し・郵送
評価項目	日中活動、食事、職員の対応状況等の小項目とサービス内容の総合的評価	主に運営体制や支援体制などに関するサービス内容の総合的評価
評価方法	2択（満足、不満足）又は4択（満足、やや満足、やや不満、不満）の偶数選択	4択（満足、やや満足、やや不満、不満）の偶数選択
実施頻度	詳細アンケート（年1回） ※簡易アンケートは常時窓口配架し随時実施	詳細アンケート（年1回） ※簡易アンケートは常時窓口配架し随時実施
その他	現行の方法（家族・後見人への満足度調査の実施）を妨げるものではないが、指定管理者制度におけるモニタリング評価としては用いない予定	

イ 今後の対応

- 現状の見直し案（検討段階）を確認する限り、現行制度の範囲内で対応できるものであり、様式修正を伴うものではないと考えられる。次年度以降のモニタリング結果報告書の提出を求めの中で引き続き確認して参りたい。

(4) その他の見直し

【見直しの趣旨】

- モニタリング結果報告書における「3項目評価」と「総合的な評価」が同一視されないよう各々の欄を区分することとしたい。
 - 「3項目評価」とは、利用状況・利用者の満足度・収支状況の3項目で実施する定量評価であり、数値の増減による目標達成率に応じて、4段階の評価を実施するもの。
 - 「総合的な評価」とは、3項目評価を踏まえ、数値の増減のみで評価することが困難なその他の項目（管理運営等の状況、苦情・要望等、事故・不祥事等、労働環境の確保に係る取組状況の実績など）も含めて、施設の管理運営の有効性を総合的に評価するもの。

ア 現状の課題分析

- 現行の様式では「3項目評価」の欄と「総合的な評価」の欄が一体となっていることから「3項目評価」の結果（S・A・B・C）＝「総合的な評価」の結果と誤認されやすい傾向がある。

イ 今後の対応

- モニタリング結果報告書における「3項目評価」と「総合的な評価」が同一視されないよう各々の欄を区分し、令和3年度実績の様式から見直すこととしたい（別添を参照）。

3 令和4年度の会議対象施設の考え方と評価のあり方

- 令和4年度の会議対象予定施設（令和3年度実績に係るモニタリング評価を実施）

議 題	対象予定施設
(1) 指定期間2年度目の個別確認	相模湖交流センター、地球市民かながわプラザ、県民ホール(本館・芸術劇場)及び音楽堂、神奈川近代文学館、21世紀の森、三崎漁港(本港)、三崎漁港(宮川)、神奈川県ライトセンター、神奈川県聴覚障害者福祉センター、かながわ労働プラザ、足柄ふれあいの村、愛川ふれあいの村、宮ヶ瀬やまなみセンター・宮ヶ瀬湖集団施設地区及び鳥居原園地・宮ヶ瀬湖カヌー場
(2) 指定期間4年度目のモニタリング結果報告書	由比ガ浜地下駐車場、片瀬海岸地下駐車場、大磯港、真鶴港
(3) 令和5年度に指定期間満了予定の施設の管理運営状況総括	(2)と同じ

- 令和3年度実績に係るモニタリングもコロナ禍における評価となるため、令和2年度実績の様式と同様、3項目（利用状況、利用者満足度、収支状況）の各評価及び総合評価の欄に新型コロナウイルス感染症の影響及び対応状況を記載する様式とする。

4 今後のスケジュール

- | | | |
|------|----|---------------------------------|
| 令和4年 | 1月 | モニタリング結果報告書の様式改正案を庁内に意見照会 |
| | 2月 | モニタリング結果報告書の様式改正案に係る意見照会の取りまとめ |
| | 3月 | モニタリング結果報告書の様式改正（4月1日から適用）・委員報告 |