

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市療育センター	指定管理者	社会福祉法人千葉市社会福祉事業団
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	保健福祉局高齢障害部障害企画課

2 管理運営の実績

(1) 主な実施事業	① 指定管理事業				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	療育相談所	通年	心身に障害のある又は疑いのある児童に診断・検査・判定・指導・訓練を行う		
	難聴幼児通園施設 (やまびこルーム)	通年	難聴幼児に聴覚・言語訓練を行い、コミュニケーション能力を育てる		
	肢体不自由児通園施設 (すぎのこルーム)	通年	肢体不自由児が集団生活に適應できるように、基礎体力作りを支援する		
	障害福祉サービス事業所 (いずみの家)	通年	一般就労を目指す又は一般就労が困難であるが働く意欲のある知的障害者に必要な支援を実施する		
	児童デイサービス (すぎのこルーム)	通年	障害児に、日常生活における基本的な動作の指導と集団生活への適應訓練を行う		
	日中一時支援(すぎのこ ルーム・いずみの家)	通年	肢体不自由児及び知的障害者を家庭で見守る者がいない場合に、一時的に預かる		
	身体障害者福祉センターB型 (ふれあいの家)	通年	身体障害に関する相談に応じるとともに、機能訓練及びスポーツレクリエーション等を提供する		
	② 自主事業(受託外事業)				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	土日余暇活動支援事業 (いずみの家)	1月～翌年2月	地域参加の促進及び自立支援の一環として、障害者に余暇活動の機会を提供する		
	通園児兄弟・姉妹預かり事業 (やまびこルーム・すぎのこルーム)	夏・秋・冬・春休み中	長期休暇中に幼稚園・小学校に通っている利用児の兄弟・姉妹を一時的に預かる		
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H23年度 (A)	H22年度 (B)	前年度比 (A)/(B)	H23目標値 (C)	達成率 (A)/(C)
	81,298	90,309	90.0%	90,309	90.0%
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)				
		決算額 (A)	計画額 (B)	計画比 (A)/(B)	備考
	指定管理委託料	511,107	520,336	98.2%	※年度末に人件費を精算 ※その他は経理区分間繰入金 収入・会計単位間繰入金収入 及び前期末支払資金残高
	その他	26,252	0		
	合計	537,359	520,336	103.3%	
	② 支出実績(千円)				
		決算額 (a)	計画額 (b)	計画比 (a)/(b)	備考
	人件費	383,290	375,003	102.2%	その他は経理区分間繰入金支 出及び会計単位間繰入金支出
	事務費	79,560	83,219	95.6%	
	事業費	31,005	31,912	97.2%	
	固定資産取得	328	200	164.0%	
	その他	38,799	30,002	129.3%	
	合計	532,982	520,336	102.4%	
	③ 収支実績(千円)				
	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)		
	4,377	0	4,377		

<p>(4) 指定管理者が行った処分の件数</p>	<p><処分の状況></p> <table border="1" data-bbox="557 236 1664 397"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用承認</td> <td>千葉県療育センター設置管理条例第10条</td> <td>3,326件</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉県療育センター設置管理条例第11条</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉県療育センター設置管理条例第11条</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用承認	千葉県療育センター設置管理条例第10条	3,326件	使用不許可	千葉県療育センター設置管理条例第11条	0件	使用の制限	千葉県療育センター設置管理条例第11条	0件																															
処分の種別	処分根拠	件数																																										
使用承認	千葉県療育センター設置管理条例第10条	3,326件																																										
使用不許可	千葉県療育センター設置管理条例第11条	0件																																										
使用の制限	千葉県療育センター設置管理条例第11条	0件																																										
<p>(5) 市への不服申立て</p>	<p><件数> 0件</p> <p><概要></p>																																											
<p>(6) 情報公開の状況</p>	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1" data-bbox="557 712 1664 1042"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>千葉県社会福祉事業団HP</td> </tr> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1" data-bbox="557 1096 1479 1217"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>1 件</td> <td>0 件</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> <td>0 件</td> </tr> </tbody> </table> <p>※開示決定がなされた事案の概要</p> <ul style="list-style-type: none"> ・診察記録と検査の結果 <p>※不開示決定がなされた事案の概要</p>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○	—	年次協定書	○	○	—	事業計画書	○	○	—	事業報告書	○	○	—	計算書類	○	○	—	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	千葉県社会福祉事業団HP	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	1 件	0 件	1 件	市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件
文書名	公開方法(場所)																																											
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																									
基本協定書	○	○	—																																									
年次協定書	○	○	—																																									
事業計画書	○	○	—																																									
事業報告書	○	○	—																																									
計算書類	○	○	—																																									
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	千葉県社会福祉事業団HP																																									
申出先	開示	不開示	合計																																									
指定管理者	1 件	0 件	1 件																																									
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件																																									

3 利用者ニーズ・満足度等の把握

<p>(1) 指定管理者が行ったアンケート調査の結果</p>	
<p>①アンケート調査の実施内容</p>	<p>ア 調査方法: 各施設にてアンケート用紙の配布、個人面談時等に意見徴収</p> <p>イ 回答者数: 822人</p> <p>ウ 質問項目: (1)職員対応(体制)について(2)保育(療育)内容について(3)個別指導について(4)行事について(5)講座等実施事業について(6)作業内容について(7)工賃について(8)給食について等</p>
<p>②調査の結果</p>	<p>回答者の対象: 施設利用者・家族 男性220人 女性805人</p> <p>ア 療育相談所: 「就学について」「集団選択について」「コミュニケーションを育てるかかわりについて」「気になる子の支援について」「子育てについて」等の話し合いに際しアンケート(自由記載)を実施。参加保護者262名に調査票配布を実施し50件の回答を得る。回答結果については、概ね良好であった。</p> <p>イ すぎのこルーム(通園・前期) 配布数33、回答数20</p> <p>(1) 職員の体制について: 満足14人(70%)、普通3人(15%)、無回答3人(15%)</p> <p>(2) 保育内容について: 満足14人(70%)、普通4人(20%)、無回答2人(10%)</p> <p>すぎのこルーム(デイ・前期) 配布数20、回答数11</p> <p>(1) 職員対応について: 満足11人(100%)</p> <p>(2) 療育内容について: 満足10人(91%)、普通1人(9%)</p> <p>すぎのこルーム(通園・後期) 配布数35、回収数22</p> <p>(1) 職員対応について: 満足18人(82%)、普通4人(18%)</p> <p>(2) 保育について: 満足12人(55%)、普通6人(27%)、無回答4人(18%)</p> <p>(3) 個別指導について: 満足11人(50%)、普通7人(32%)、不満足1人(5%)、無回答3人(13%)</p> <p>(4) 行事について: 満足12人(55%)、普通4人(18%)、無回答6人(27%)</p> <p>すぎのこルーム(デイ・後期) 配布数125、回収数48</p> <p>(1) 職員対応について: 満足42人(88%)、普通6人(12%)</p> <p>(2) 療育について: 満足37人(77%)、普通11人(23%)</p>

	<p>ウ やまびこルーム 前期は「難聴が発見されるまでの経過について」配布数37、回収数33・「OB交流会アンケート」配布数170、回収数81を実施。在園児・OB・保護者それぞれから好意的な意見が多くあり、今後も交流会を実施して欲しいとの要望もあった。</p> <p>やまびこルーム(後期) 配布数45、回収数34 (1) 職員の対応について: 満足30人(88%)、普通4人(12%) (2) 個別指導について: 満足27人(79%)、普通7人(21%) (3) 行事について: 満足14人(41%)、普通7人(21%)、不満足2人(6%)、無回答11人(32%)</p> <p>エ いずみの家 配布数 利用者32、回収数 利用者27 保護者については別途(別項目)に実施 (1) 作業内容について: 満足26人(96%)、無回答1人(4%) (2) 工賃について: 満足14人(52%)、不満足12人(44%)、無回答1人(4%) (3) 行事について: 満足26人(96%)、無回答1人(4%) (4) 給食について: 満足24人(89%)、無回答3人(11%)</p> <p>オ ふれあいの家 配布数479、回収数247 (1) 職員の対応について: 満足154人(62%)、普通62人(25%)、不満1人(1%)、無回答30人(12%) (2) 講座等実施事業について: 満足111人(45%)、普通72人(28%)、不満1人(1%)、無回答63人(26%)</p>
<p>③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応</p>	<p>●療育の回数を増やしてほしい ⇒ 引き続き医師と調整し改善を図る。</p> <p>●講演会や勉強会で、講師の声が聞き取りにくかった ⇒ 音響を使用する場合は可能な限り設備の整った部屋へ変更した。</p> <p>●施設が清潔である ⇒ 引き続き利用者から満足が得られるよう努力する。</p> <p>●保護者間の対話、交流ができる機会を増やしてほしい ⇒ 毎日12:30～13:00の間は職員が通園児対応を行うことで、保護者間が交流できる時間を確保する。</p>
<p>(2) 市に寄せられた意見、苦情</p>	
<p>①意見、苦情の収集方法</p>	<p>市ホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示。施設を利用する際に利用者と締結する重要事項説明書に所管課の連絡先(電話番号)を明示している。</p>
<p>②意見、苦情の数</p>	<p>1件</p>
<p>③主な意見、苦情とそれへの対応</p>	<p>●他の教育機関との連携が悪い。また、診断書の作成を円滑に行ってもらえなかった。 ⇒ 就学年齢に達した児童の支援に対する療育センターの関わり方及び診断書の作成に関する考え方について説明し、ご理解いただくよう努めた。</p>

<p>4 指定管理者による自己評価</p>	
<p>・事業計画に沿って概ね予定通り運営できた。</p> <p>・利用者及び家族のニーズを聞きとりながら個別支援計画を作成し、個々の利用者に応じた支援を行った。</p> <p>・意見箱を常置するほか、利用者に対してサービス内容についてのアンケート調査を実施し、サービス内容に反映するなどサービスの向上に努めた。</p> <p>・受託外事業として長期休暇中に小学校等に通っている利用児の兄弟・姉妹を一時的に預かる事業を実施した。</p> <p>・受託外事業として、身体障害者・知的障害者・精神障害者を対象に土日余暇支援事業(バドミントン教室等計4回)を実施し、障害者に余暇活動の機会を提供した。</p>	

<p>5 市による評価</p>	
<p>評価 ※1</p>	<p>A</p> <p>所見</p> <p>・事業計画に基づき適切に管理運営を行っている。 ・事業内容に関しては、特にいずみの家の求職活動支援(就労移行支援事業)において、多数の就職者があり、十分な成果が得られている。 ・アンケート結果についても、職員対応や支援内容等への評価は良好であり、特別な意見や苦情等もないことから、利用者及びその家族には概ね満足していただけていると思われる。 ・今後も施設運営の効率化を図りつつ、利用者に対するサービスの向上に努めることが望まれる。</p>

履行状況の確認			
確認事項		履行状況 ※2	備考
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守	情報公開	2	千葉県社会福祉事業団で規定する情報公開規程に基づいて適正に実施
	個人情報保護	2	千葉県社会福祉事業団で規定する個人情報保護規程に基づいて適正に実施
	行政手続の明確化	2	
	使用の承認・制限	2	条例・規則に基づき適正に実施
	個別法への対応	2	児童福祉法・障害者自立支援法・身体障害者福祉法
モニタリング等の実施	アンケートの実施	2	意見箱の常置、各事業ごとにアンケートを実施
	自己評価の実施	2	
	苦情解決体制	2	苦情受付担当者・苦情解決責任者及び第三者委員の選任
リスク管理	保険加入	2	施設賠償保険(対人・対物)の加入
市内業者の育成	市内業者の登用	2	
市内雇用・継続雇用への配慮、障害者雇用の確保、男女共同参画の推進	市内雇用	2	
	障害者雇用	2	
(2)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用者サービスの向上	開館時間	3	手話講習会開催時は使用時間を延長
利用促進の方策	パンフレットの作成	2	主にやまびこルームのパンフレットを医療機関等へ送付
	施設ホームページの作成	2	
職員の配置・能力向上	職員配置	2	適正な職員配置、人員確保
	人材育成・研修	2	接遇・CS向上研修、就労支援セミナー
	専門職員の確保	2	適正に配置
管理業務の実施	保守管理	2	定期的実施
	設備・備品・駐車場管理	2	備品台帳作成、不法駐車防止等
	清掃	2	日常清掃、定期清掃
	警備	2	機械警備の保守・点検
事業の実施	個別支援計画の作成	2	全利用者について作成
	支援の提供	2	個別支援計画に基づき適切に実施
	生産活動の場の提供	2	ハンガー組立、箱作り、ごみ袋作成
	生産活動に従事した利用者への工賃支給	2	毎月第3水曜日に支給
	求職活動の支援	3	6人就職
	障害者及びその家族等への各種更生相談の実施	2	
	身体障害者への機能回復訓練の実施	2	
	身体障害者への社会適応訓練の実施	2	生活支援研修会、自然散策会等を実施
	身体障害者への各種創作的活動の実施	2	書道教室、革工芸教室等を実施
	身体障害者への各種スポーツレクリエーション講座の実施	2	卓球教室、ゲートボール教室等の実施
	ボランティア養成事業の実施	2	手話講習会、点字講習会等の実施
	障害者及び障害者団体への体育館等の貸出	2	
	送迎サービスの実施	2	希望者に提供
利用者への食事の提供	2	利用者の状況を考慮した食事の提供	
自主事業(受託外事業)の実施	通園児兄弟・姉妹預かり事業	3	19年度より継続して実施
	土日余暇支援事業	3	18年度より継続して実施

緊急時の対応	避難訓練の実施	2	毎月実施
	マニュアルの整備	2	危機管理マニュアルの作成
	緊急時の体制	2	危機管理マニュアルに基づいて緊急時の対応を整備
地域社会との連携	地域住民との交流	2	ふれあいフェスティバルの実施
	ボランティア・研修生の受け入れ	2	ボランティア活用、実習生の受け入れ
(3) 管理経費の縮減、支出見積の妥当性			
支出見積の妥当性	計画通りに予算の執行	2	適正な予算の執行・経費の縮減

合計	92
平均	2.09

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
- A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
- B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
- 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
- 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった

6 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・ 財務状況については、本委員会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲内では、倒産や撤退等のリスクは認められず、特段の問題はないと認められる。
- ・ 管理運営については、概ね適切に管理が行われていると認められるが、次の事項に留意されたい。
 - ① 事業報告書は、内部研修の実施状況やアンケートの自由回答の内容も記載するなど、より具体的な内容に改善すること。
 - ② やまびこルーム、すぎのこルーム及びびいずみの家については、利用促進にさらに努力すること。
 - ③ アンケートの選択肢をより意見が正確に捉えられるものにするなど、アンケート手法を工夫すること。