

指定管理者評価シート

1 基本情報			
施設名	千葉市桜木園	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		
	医療型障害児入所施設療養介護	通年	重症心身障害児(者)を入所させ、診療及び日常生活の指導を行う		
	児童発達支援・放課後等デイサービス・生活介護	通年	重症心身障害児(者)に対し、通所により、日常生活動作や運動機能の訓練等の必要な療育を行う		
	短期入所	通年	介護者の疾病等により、家庭での重症心身障害児(者)の介護が困難となった場合、短期間預かる		
	日中一時支援	通年	重症心身障害児(者)を家庭で見守る者がいない場合に、一時的に預かる		
	訪問療育相談	通年	障害児の家庭を訪問し、保護者からの療育に関する相談に対し、助言・指導を行う		
	訪問健康診査	通年	障害児の家庭を訪問し健康診査を実施するほか、必要に応じて、保護者に療育技術を提供する		
	外来療育相談	通年	外来の方法により、保護者からの療育に関する相談に対し、助言・指導を行う		
	施設支援一般指導	通年	施設等に職員を派遣し、障害児の療育に関する技術指導を行う		
	② 自主事業(受託外事業)				
	事業名	実施時期	事業の概要		
	外来診療	通年	病院機能を活用し、医療的ケアが必要な重症心身障害児(者)に対して外来診療を実施する		
(2) 利用状況	① 利用者数(人)				
	H24年度(A)	H23年度(B)	前年度比(A)/(B)	H24目標値(C)	達成率(A)/(C)
	22,058	22,048	100.0%	22,048	100.0%
(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	625,340	638,702	97.9%	※年度末に人件費を精算 ※その他は前期末支払資金残高
	その他	2,374	0		
	合計	627,714	638,702	98.3%	
	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	425,116	462,997	91.8%	※その他は経理区分間繰入金支出
	事務費	80,722	80,557	100.2%	
	事業費	68,097	64,967	104.8%	
	固定資産取得	1,103	517	213.3%	
	その他	42,427	29,664	143.0%	
	合計	617,465	638,702	96.7%	
	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)		
	10,249	0	10,249		

(4)指定管理者が行った処分の件数	<処分の状況>			
	処分の種別	処分根拠	件数	
	使用承認	千葉県重症心身障害児施設設置管理条例第8条	340件	
	使用不許可	千葉県重症心身障害児施設設置管理条例第9条	0件	
	使用の制限	千葉県重症心身障害児施設設置管理条例第9条	0件	
(5)市への不服申立て	<件数> 0件 <概要>			
(6)情報公開の状況	<関連文書の公開状況>			
	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
	<文書開示申出の状況>			
申出先	開示	不開示	合計	
指定管理者	0 件	0 件	0 件	
市政情報室(経由)	0 件	0 件	0 件	
※開示決定がなされた事案の概要				
※不開示決定がなされた事案の概要				

3 利用者ニーズ・満足度等の把握	
(1)指定管理者が行ったアンケート調査の結果	
①アンケート調査の実施内容	<p>ア 調査方法 保護者に配布(8月実施時入所50人・通所20人、2月実施時入所50人・通所20人)</p> <p>イ 回答者数 合計114人(8月実施時入所36人・通所19人、2月実施時入所41人・通所18人)</p> <p>ウ 質問項目 (1)日常生活サービス、(2)保護者と施設との交流、(3)個別支援計画、(4)施設環境、(5)地域交流(入所のみ)、(6)送迎(通所のみ)、(7)要望・意見等への対応、(8)総合的な満足度</p>
②調査の結果	<p>ア 回答者の属性: 入所者の保護者・家族等、通所利用者の保護者・家族等</p> <p>イ 回答内容(2回分合計):</p> <p>(1)サービス内容: 満足82%、どちらともいえない15%、不満足1%、無回答2%</p> <p>(2)保護者と施設との交流: 満足74%、どちらともいえない22%、不満足2%、無回答2%</p> <p>(3)個別支援計画: 満足81%、どちらともいえない15%、不満足1%、無回答3%</p> <p>(4)施設環境: 満足72%、どちらともいえない21%、不満足4%、無回答3%</p> <p>(5)地域交流: 満足54%、どちらともいえない38%、不満足6%、無回答3%</p> <p>(6)送迎: 満足57%、どちらともいえない9%、不満足3%、無回答31%</p> <p>(7)要望・意見等への対応: 満足70%、どちらともいえない22%、不満足2%、無回答6%</p> <p>ウ 総合的な満足度: 施設の総合的な評価に対して「満足」との評価が85%</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	・ボランティア等、施設の情報開示について、掲示板の活用や通園だよりの発行により、積極的に情報提供するよう実施する。
(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	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)も明示している。
②意見、苦情の数	1件
③主な意見、苦情とそれへの対応	●夏休み中に短期入所の予約がとれない。 ⇒今年度(24年度)の満床の理由は、緊急的に受け入れなければならない児童への対応を行ったためであることを説明し、今後の予約方法の在り方については、指定管理者と検討していくこととした。

4 指定管理者による自己評価

- ・事業計画に沿って概ね予定通り運営できた。
- ・利用者家族と医師、看護師、サービス管理責任者による個別面談を行い、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。
- ・短期入所については、在宅の重症心身障害児(者)を支援するため、従来の臨時対応用ベッドの活用に加え、新たに入所空きベッドも活用し、弾力的に運用した。
- ・個人選択による外出行事を1人1回実施するとともに、施設内行事への家族参加を呼びかけることで、日常生活の充実と家族とのコミュニケーションの向上を図った。
- ・利用者ご家族との意見交換の場として父母の会に参加し、ご家族への情報提供およびご意見・ご要望等を受け入れ、施設運営の改善に努めた。
- ・在宅医療、地域医療体制の強化のため、平成23年度より実施している外来診療は利用者が増加した。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づき適切に管理運営を行っている。 ・入所利用者に年1回は外出行事を提供していることや、近隣の高校やボランティア団体に園内行事へ参加してもらうなど、療養や看護に留まらない支援を提供している。 ・アンケートの実施に加え、保護者の会に出席し、意見交換を行うなど、意見や要望等を聴取する機会を確保している。 ・利用者及び障害者団体の意向を受けて開始した外来診療を継続実施しているほか、入所空きベッドの活用など利用者のニーズに応える運営を行っている。 ・感染症についてのマニュアル及び対応体制の整備はされていたものの、集団感染が発生したことを受けて、マニュアルの見直し及び対策の強化を行った。 ・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。
----------	---	----	--

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	情報公開に関する取扱い	2	千葉市社会福祉事業団で規程する情報公開規程に基づいて適正に実施
	個人情報に関する取扱い	2	千葉市社会福祉事業団で規程する情報公開規程に基づいて適正に実施
	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・医療法
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、保護者・家族へのアンケートの実施
	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	利用案内	2	短期入所の空き状況をホームページにて周知
利用促進の方策	パンフレットの作成	2	年3回「さくらぎだより」を発行(31か所へ配布)
	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	障害者虐待防止・権利擁護研修、接遇・CS向上研修
	専門職員の確保	2	欠員が出た場合、速やかに補充
管理業務の実施	保守管理	2	適切に実施
	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	夜間及び休日に警備員を配置
事業の実施	個別支援計画の作成	2	全利用児(者)について作成、6か月に1回見直し
	支援の提供	2	個別支援計画に基づき適切に実施、1人年1回は外出行事に参加
	送迎サービスの実施	2	希望者に提供
	食事の提供	2	医師の指示により内容を変更
自主事業(受託外事業)の実施	外来診療	3	H23年7月から開始
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	安全管理マニュアル、事故対応マニュアル、感染症防止マニュアル等を整備
	緊急時の体制	2	事故対応マニュアル等に基づいて緊急時の対応を整備
地域社会との連携	地域住民との交流の実施	2	近隣の高校やボランティア団体と行事等の際に交流
	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	計画通りに予算が執行されているか	2	適正な予算の執行・経費の縮減

合計	65
平均	2.03

※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 今後も通所利用者の拡大に努力すること。
 - ② 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。
 - ③ 事業報告書には、事故発生後にとった対応を、より明確に記載すること。
 - ④ 事業計画書及び事業報告書において、「利用者」「使用者」と表記が混在しているので、文言の統一を図ること。