

## 平成28年度 指定管理者年度評価シート

### 1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉県療育センター
条例上の設置目的	心身障害者の福祉の増進を図る
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	心身の発達の遅れや、その心配のある児童の障害を早期に発見し、心身の健やかな発達や集団生活への適応を支援すること。また、障害者の自立や社会参加を支援すること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・就労を希望する障害者に対し、生産活動その他の活動の機会の提供を通じて、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行うこと。</li> <li>・通常の事業所に雇用されることが困難な障害者に対し、就労の機会を提供するとともに、生産活動その他の活動の機会の提供を通じて、その知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行うこと。</li> <li>・障害者等の日中における活動の場を確保し、障害者等の家族の就労支援及び障害者等を日常的に介護している家族の一時的な休息を図ること。</li> <li>・障害者の機能訓練、社会適応能力の向上並びに健康の維持及び増進に関する事業を行うこと。また、創作的活動やスポーツ・レクリエーション等により、障害者の社会参加を促進すること。くわえて、障害者福祉に関するボランティアを養成すること。</li> <li>・心身障害に関する相談並びに心身障害児又は心身に障害があると思われる児童に対する診断、検査、治療及び指導を行うこと。</li> <li>・心身に障害のある児童または心身の発達に遅れのある児童に対し、日常生活における基本的な動作の指導及び集団生活への適応訓練を行うこと。</li> <li>・障害者または障害児の心身の状況やサービスの利用に関する意向等を勘案し、サービス等利用計画を作成すること。また、モニタリングを実施し、サービス等利用計画が適切であるかどうかを検証し、適宜サービス等利用計画の見直しを行うこと。</li> </ul>
制度導入により見込まれる効果	指定管理者制度導入により、市民サービスの向上と管理経費の縮減の効果を見込んでいます。
成果指標※	① 施設利用者数 ② 利用者アンケートにおける利用者満足度
数値目標※	① 定員の充足率9割以上（定員設定のある事業や講座に限る。） ② 利用者アンケートにおける満足度9割以上
所管課	保健福祉局高齢障害部障害福祉サービス課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

### 2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	社会福祉法人千葉県社会福祉事業団
主たる事業所の所在地 (代表団体)	千葉市中央区千葉寺町1208番地2
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（5年）
選定方法	非公募
非公募理由	<p>次の理由により、公募の方法によらず千葉県社会福祉事業団を指定管理者とした。</p> <p>(1) 専門性の高いスタッフの確保 医師や専門職によるサービスの提供が求められるため、専門性が高く、スタッフの確保が困難である。</p> <p>(2) 利用者等との信頼関係 利用者及びその保護者と現在の指定管理者との信頼関係が構築されている。</p> <p>(3) より質の高いサービス提供 これまでの経験を踏まえた、より質の高いサービス提供が期待できる。</p>
管理運営費の財源	指定管理料

### 3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	H28年度実績	達成率※
施設利用者数	定員の充足率90%以上（定員設定のある事業や講座に限る。）	定員充足率76.0%	84.4%
利用者アンケートにおける利用者満足度	満足度90%	満足度72.3%	80.3%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指標	H28年度実績
施設利用者数	延べ85,374人

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	575,994	580,821	実績－計画 △ 70,701	人件費の返戻、移転に係る不用額の返戻
	計画	646,695	613,066	計画－提案 △ 91,489	
	提案	738,184	586,965		
その他収入	実績	25,596	20,318	実績－計画 25,596	サービス区分間繰入金収入
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	601,590	601,139	実績－計画 △ 45,105	
	計画	646,695	613,066	計画－提案 △ 91,489	
	提案	738,184	586,965		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H28年度	【参考】 H27年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	419,981	416,513	実績－計画 △ 55,854	医師1名欠員、育休3名
	計画	475,835	466,617	計画－提案 △ 74,853	
	提案	550,688	435,280		
事務費	実績	28,149	25,251	実績－計画 △ 9,342	保守料（分館開所日延期のため）
	計画	37,491	29,892	計画－提案 △ 6,813	
	提案	44,304	25,564		
事業費	実績	49,730	45,035	実績－計画 △ 5,627	水道光熱費削減他
	計画	55,357	51,619	計画－提案 △ 2,941	
	提案	58,298	44,405		
委託費	実績	48,438	44,163	実績－計画 △ 8,739	分館開所日延期のため はまのわ移転経費
	計画	57,177	44,862	計画－提案 1,139	
	提案	56,038	51,561		

その他	実績	20,929	19,700	実績-計画	2,435	はまのわ移転に伴う物品購入他
	計画	18,494	17,816	計画-提案	△ 8,021	
	提案	26,515	1,148			
本社費・共通費	実績	35,959	64,729	実績-計画	33,618	本部経費按分率変更
	計画	2,341	2,260	計画-提案	0	
	提案	2,341	29,007			
合計	実績	603,186	615,391	実績-計画	△ 43,509	
	計画	646,695	613,066	計画-提案	△ 91,489	
	提案	738,184	586,965			

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

千葉市社会福祉事業団の各事業（指定管理事業、委託事業）予算額に応じて按分。

## (2) 収支状況

(単位：千円)

		H28年度	【参考】H27年度
必須業務	収入合計	601,590	601,139
	支出合計	603,186	615,391
	収支	△ 1,596	△ 14,252
総収入		601,590	601,139
総支出		603,186	615,391
収支		△ 1,596	△ 14,252
利益の還元額			
利益還元の内容			

## 5 管理運営状況の評価

### (1) 管理運営による成果・実績（成果指標の目標達成状況）

評価項目	市の評価	特記事項
定員の充足率9割以上	D	
利用者アンケートにおける満足度9割以上	D	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。）

B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満（ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。）

C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満

D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満

E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費削減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	A	

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
- B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
- C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
- (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
- ：対象外（市の指定管理料支出がない。）

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
<b>1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理</b>			
市民の平等利用の確保	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千葉県療育センター設置管理条例及び管理規則に基づき、適切に施設管理を行った。</li> <li>・危機管理計画・事故対応マニュアル等を整備した。</li> <li>・毎月避難訓練を実施した。</li> </ul>
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
<b>2 施設管理能力</b>			
<b>(1) 人的組織体制の充実</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職場内研修及び外部研修等の受講を推進した。</li> </ul>
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあいの家の移転時期が2度変更になったが、適切に契約事務を行った。</li> <li>・日常点検・定期点検を適正に実施した。</li> </ul>
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
<b>3 施設の効用の発揮</b>			
<b>(1) 幅広い施設利用の確保</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設置管理条例及び管理規則に基づき、開館時間及び休館日を遵守した。</li> </ul>
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各事業毎にアンケートを実施した。</li> <li>・意見箱を常置した。</li> </ul>
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業として継続して実施している通園児兄弟・姉妹預かり事業及び土日余暇支援事業の利用者数が増加した。</li> <li>H27：97件→H28：160件</li> </ul>
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
<b>4 その他</b>			
市内業者の育成	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に市内業者を利用した。</li> <li>・障害者雇用の確保に努めた。</li> </ul>
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
- D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
- E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
特になし		

## 6 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

実施内容	調査方法	各施設にてアンケート用紙を利用者及び保護者に配布し、利用児に回収。
	回答者数	1,303人
	質問項目	職員対応について。保育（療育）内容について。個別指導について。グループ指導について。講座等実施事業について。等
結果	<p><b>ア 療育相談所:「就学」「集団選択」についてのお話会 配布数154、回収数145</b></p> <p>(1) 内容について:大変満足58人(40%)、満足70人(48%)、普通14人(10%)、やや不満3人(2%)、不満0人(0%)</p> <p>(2) 就学を考慮の上で:大変満足62人(43%)、やや満足76人(52%)、普通7人(5%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p><b>イ すぎのこルーム(医療型C・前期) 配布数22、回収数19</b></p> <p>(1) 職員対応について:大変満足12人(67%)、満足5人(28%)、普通1人(5%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答1人</p> <p>(2) 保育内容について:大変満足10人(53%)、満足8人(42%)、普通1人(5%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p><b>すぎのこルーム(児発・前期) 配布数146、回収数91</b></p> <p>(1) 職員対応について:大変満足51人(57%)、満足37人(41%)、普通1人(1%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%)、無回答1人</p> <p>(2) 保育内容について:大変満足28人(31%)、満足52人(58%)、普通9人(10%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%)、無回答1人</p> <p><b>すぎのこルーム(児発一発達・前期) 配布数+D21516、回収数13</b></p> <p>(1) 職員対応について:大変満足8人(62%)、満足5人(38%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 保育内容について:大変満足4人(31%)、満足8人(62%)、普通1人(7%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p><b>すぎのこルーム(医療型C・後期) 配布数24、回収数20</b></p> <p>(1) 職員対応について:大変満足12人(60%)、満足8人(40%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 保育内容について:大変満足11人(55%)、満足9人(45%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p><b>すぎのこルーム(児発・後期) 配布数141、回収数115</b></p> <p>(1) 職員対応について:大変満足67人(59%)、満足44人(39%)、普通3人(2%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答1人</p> <p>(2) 保育内容について:大変満足44人(38%)、満足62人(54%)、普通8人(7%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%)</p> <p><b>すぎのこルーム(児発一発達・後期) 配布数16、回収数10</b></p> <p>(1) 職員対応について:大変満足8人(80%)、満足2人(20%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 保育内容について:大変満足7人(70%)、満足2人(20%)、普通1人(10%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p><b>ウ やまびこルーム(前期) 配布数62、回収数33</b></p> <p>(1) 職員対応について:大変満足15人(47%)、満足17人(53%)、普通・やや不満・不満0人(0%)、無回答1人</p> <p>(2) 個別指導について:大変満足13人(39%)、満足20人(61%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(3) グループ指導について:大変満足6人(24%)、満足18人(72%)、普通1人(4%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答8人</p> <p><b>やまびこルーム(後期) 配布数67、回収数48</b></p> <p>(1) 職員対応について:大変満足18人(38%)、満足26人(55%)、普通2人(4%)、やや不満1人(3%)、不満0人(0%)、無回答1人</p> <p>(2) 個別指導について:大変満足19人(41%)、満足23人(50%)、普通4人(9%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答2人</p> <p>(3) グループ指導について:大変満足8人(22%)、満足24人(67%)、普通4人(11%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答12人</p> <p><b>エ いずみの家</b></p> <p>(1) 利用者 配布数32、回収数32 施設全体の総合評価:大変満足21人(66%)、満足7人(22%)、普通4人(12%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 家族 配布数32、回収数29 施設全体の総合評価:大変満足10人(36%)、満足17人(61%)、普通・やや不満・不満0人(0%)、無回答1人</p> <p><b>オ ふれあいの家 配布数482、回収数343</b></p> <p>(1) 職員の印象について:満足108人(36%)、やや満足80人(27%)、普通105人(35%)、やや不満4人(2%)、不満0人(0%)、無回答46人</p> <p>(2) 全体的な満足度:満足145人(44%)、やや満足96人(29%)、普通87人(26%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%)、無回答14人</p>	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
<p>【指定管理者への意見】 ヒポポの会『就学についてのお話会』において、配付資料に関してより詳細な内容を求める要望があった(療相)</p>	<p>事前に講師と要望に添った内容での作成を調整し、様々な学級形態(通常クラスと支援クラスの違い)の詳細な説明などの資料を用意することができた。参加者からは、「わかりやすく解説していただいた」「配付資料が役立った」との感想をいただいた。</p>
<p>【指定管理者への意見】 加湿機能付き空気清浄機の稼働について、通年で稼働させて欲しい。(すぎのこ)</p>	<p>以前は冬から春の時期だけであったが、通年で稼働させることにした。</p>
<p>【指定管理者への意見】 療育センター前の歩道の樹木が伸びすぎて、車道に出る際、車が見えず危ないので切って欲しい(やまびこ)</p>	<p>歩道の樹木を管理している担当課に連絡をして伐採してもらった。</p>
<p>【指定管理者への意見】 利用者の楽しみにしている行事を減らさないで欲しい(いずみ保護者)</p>	<p>受注業務の間を縫っての行事のため、これ以上増やすことは難しいが、利用者の自己決定の機会(行き先、活動内容、班編制や座席等)を増やすことで充実を図った。</p>
<p>【指定管理者への意見】 機能訓練のグループ指導を、土日開催のグループを作って欲しい(ふれあい)</p>	<p>従来の平日実施に加えて、土日開催のグループをスタートさせた結果、仕事を持った方々にも来てもらうことができ、ケースを増やすことができた。</p>
<p>【市への意見】 福祉カー「ゆうあい号」の利用承認申請書に運転者1名分しか記載欄がなく、申請書に記載された者以外は運転できないとの誤解を与えるため、申請書の運転手欄を複数名記載できるようにしてほしい。</p>	<p>運転者を複数名記載できるように申請書の様式を変更した。</p>

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

<p>総括評価</p>	<p>C</p>	<p>所見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>療育相談所では、待ち期間の短縮が課題であったが、心理初回評価においては、新人育成が順調に進んだことなどにより改善した。初回相談までの短縮は、相談員の不足により達成できなかったが、29年度は相談員が2人から3人に増員され体制が強化されることから職員の育成を図り改善に努めたい。</li> <li>すぎのこルームの医療型児童発達支援センターでは、療育の充実を図るため個別保育を開始した。また、医療的ケアが必要な児童の受け入れを行った。</li> <li>やまびこルームでは、関係機関との連携により契約人数の増加にはつながったが、利用の頻度を高めることが出来ず、延べ利用者数の増加が出来なかった。今後、更なる療育内容の向上と保護者支援の充実にも努めたい。</li> <li>相談支援事業所ばれっとでは、新規の相談希望者を積極的に受け入れ、利用者の増加を図った。障害児者の抱える問題解決や適正なサービス利用が出来るよう、きめ細かなマネジメントを行い、ご利用者のサービス向上に努めた。</li> <li>いずみの家では、就労支援事業収支において収益率を高めることにより工賃の向上につながり、昨年度の平均工賃を上回った。就労移行施設として契約者は、27年度の9人は上回れなかったが、特別支援学校や相談支援事業所等への働きかけを続けており、利用の契約は7人となった。就職者数の増加については、これまでに就労実績がある会社への働きかけを行い、ご利用者と一緒に直接訪問等に取り組んだ。OBが在職している継続的なつながりのある会社へのアフターフォローに力を入れて就労への効果が出ている。千葉障害者就業支援キャリアセンターで開催される他機関との定例交流会への参加も積極的に行い、連携強化により就労へのパイプとしている。結果として、27年度の就職者3人に対して28年度は5人の実績に繋がった。</li> <li>ふれあいの家では、平成28年8月に旧高浜第二小学校跡へ機能の一部移転が決定していたが、改修工事の工期変更により、二度の移転時期の変更があり、平成29年3月の移転となった。施設機能のスムーズな移転のため、障害者・ボランティア団体の方々への意見交換会を開催するとともに、個人の方々に対しても個別の案内や説明を行った。移転後もご来館の案内や利用方法で不便等がないよう対応した。例年実施していたふれあいフェスティバルの開催は見送らざるを得なかったが、今後、移転先での再開と新たな設備も活用した事業の充実と利用者の拡大を図りたい。</li> </ul>
-------------	----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に基づき適切に管理運営を行っている。</li> <li>・療育相談所の利用にあたり待機期間が生じているので、早急に改善し、待機期間を短縮する必要がある。</li> <li>・すぎのこルーム医療型児童発達支援センターにおいて、個別保育を実施したほか、医療的ケアが必要な児童を受入れる等、療育の充実を図った。</li> <li>・やまびこルームにおいて契約者数が増加したが、延べ利用者数は減少したため、利用率を向上する必要がある。</li> <li>・ばれっとにおいて相談員の欠員が解消されたこと及び関係機関との連携を強化したことにより、利用者数が増加した。 (平成27年度1,893件→平成28年度3,081件)</li> <li>・いずみの家(就労移行支援)において、利用者5名が一般企業に就労することができた。また、いずみの家(就労継続支援B型)では収益率の高い授産事業に取り組んだことにより平均工賃が向上した。 平均工賃:平成27年度14,428円→平成28年度18,615円</li> <li>・ふれあいの家の一部機能の移転時期が、工期が伸びたことにより2度変更となったが、利用団体及び利用者への案内や説明を行い、問題なく移転できた。</li> <li>・すぎのこルーム及びやまびこルームにおいて、定員の見直しについて協議し、平成28年度より定員減とした。</li> </ul>
----------	---	----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 保健福祉局指定管理者選定評価委員会の意見

- ・利用者数の増加傾向については、改善努力の結果と評価できる。定員の充足率及びアンケートの満足度については、引き続き改善を図っていただきたい。
- ・人材確保については、適正な人材が確保できるように努めていただきたい。