

平成29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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。
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※	<ul style="list-style-type: none"> 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※	<ul style="list-style-type: none"> 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> <ul style="list-style-type: none"> (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。 (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。 (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。
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※	H29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。）	78.3%	87.0%
利用者アンケートにおける利用者満足度	満足度90%	84.7%	94.1%

※ 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	H29年度実績
施設利用者数	延べ88,376人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	H29年度	H28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	620,790	575,994	実績－計画 △ 29,447	医師の欠員、育休1名
	計画	650,237	646,695	計画－提案 △ 104,368	市の査定
	提案	754,605	738,184		
利用料金収入	実績	0	0	実績－計画 0	
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
その他収入	実績	24,840	25,596	実績－計画 24,840	本部経費按分他による
	計画	0	0	計画－提案 0	
	提案	0	0		
合計	実績	645,630	601,590	実績－計画 △ 4,607	
	計画	650,237	646,695	計画－提案 △ 104,368	
	提案	754,605	738,184		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	H28年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	458,031	419,981	実績－計画 △ 23,579	医師欠員、育休1名
	計画	481,610	475,835	計画－提案 △ 86,420	市の査定
	提案	568,030	550,688		
事務費	実績	31,298	27,999	実績－計画 △ 5,916	保守料残（エレベータ改修のため）他
	計画	37,214	37,491	計画－提案 △ 6,897	市の査定
	提案	44,111	44,304		
事業費	実績	48,750	49,730	実績－計画 △ 5,507	水道光熱費削減他
	計画	54,257	55,357	計画－提案 △ 4,335	市の査定
	提案	58,592	58,298		
委託費	実績	62,423	48,438	実績－計画 △ 696	はまのわの業務委託費
	計画	63,119	57,177	計画－提案 4,247	はまのわの新規業務委託費
	提案	58,872	56,038		

その他	実績	11,485	20,929	実績－計画	△ 52	
	計画	11,537	18,494	計画－提案	△ 11,122	市の査定
	提案	22,659	26,515			
本社費・共通費	実績	33,719	35,959	実績－計画	31,219	本部経費按分率変更
	計画	2,500	2,341	計画－提案	159	
	提案	2,341	2,341			
合計	実績	645,705	603,036	実績－計画	△ 4,532	
	計画	650,237	646,695	計画－提案	△ 104,368	
	提案	754,605	738,184			

※「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。

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	H28年度
必須業務	収入合計	645,630	601,590
	支出合計	645,705	603,186
	収 支	△ 75	△ 1,596
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収 支	0	0
総収入		645,630	601,590
総支出		645,705	603,186
収 支		△ 75	△ 1,596
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	C	
利用者アンケートにおける満足度9割以上	C	

【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
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理			
市民の平等利用の確保	C	C	・千葉市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。 ・危機管理計画・事故対応マニュアル等を整備した。 ・毎月避難訓練を実施した。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	C	・職場内研修及び外部研修等の受講を推進した。
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			
(2) 施設の維持管理業務	C	C	・日常点検・定期検査を適正に実施した。
施設の保守管理 設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	C	C	・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。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免 利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	C	C	・各事業毎にアンケートを実施した。 ・意見箱を常置した。
利用者への支援 利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	C	C	・自主事業として継続して実施して園児兄弟・姉妹預かり事業及び土日余暇支援事業を実施している。
施設の事業の効果的な実施 自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	C	・積極的に市内業者を利用した。 ・障害者雇用の確保に努めた。
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
利用者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。	平成28年度	定員の充足率については、療育の積み重ねの大切さをご理解いただくことでニーズを高めることや、併行通園でのご利用に配慮するために、出欠の予定を早めに把握することで、日程変更希望に柔軟に対応を行い、出席率の向上を図るなどで、向上に努めました。また、アンケートについては、ご要望・ご意見への対応を丁寧に行うなど、よりご利用者の満足度を得られるよう努めました。
人材確保については、適正な人材が確保できるよう努めていただきたい。	平成28年度	人材の確保については、引き続き採用に努めて行くと共に、新規採用や人事異動による専門職員の経験不足は、研修等の人材育成に取り組むことで、利用者に影響がないよう努めました。

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	1,378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	ア 療育相談所：集団選択についてのお話会 配布数27、回収数26 (1) 内容について：大変満足14人(54%)、満足11人(42%)、普通1人(4%)、やや不満・不満0人(0%) (2) 集団選択を考える上で：大変満足11人(42%)、満足14人(54%)、普通1人(4%)、やや不満・不満0人(0%)	
	イ すぎのこルーム(医療型C・前期) 配布数26、回収数24 (1) 職員対応について：大変満足13人(54%)、満足9人(38%)、普通2人(8%)、やや不満・不満0人(0%) (2) 保育内容について：大変満足12人(50%)、満足11人(46%)、普通1人(4%)、やや不満・不満0人(0%)	
	すぎのこルーム(児発・前期) 配布数138、回収数128 (1) 職員対応について：大変満足89人(70%)、満足38人(29%)、普通0人(0%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%) (2) 保育内容について：大変満足47人(37%)、満足76人(59%)、普通5人(4%)、やや不満・不満0人(0%)	
	すぎのこルーム(児発一発達・前期) 配布数15、回収数13 (1) 職員対応について：大変満足9人(69%)、満足4人(31%)、普通・やや不満・不満0人(0%) (2) 保育内容について：大変満足4人(31%)、満足9人(69%)、普通・やや不満・不満0人(0%)	
	すぎのこルーム(医療型C・後期) 配布数26、回収数22 (1) 職員対応について：大変満足13人(59%)、満足9人(41%)、普通・やや不満・不満0人(0%) (2) 保育内容について：大変満足11人(50%)、満足10人(45%)、普通1人(5%)、やや不満・不満0人(0%)	
	すぎのこルーム(児発・後期) 配布数145、回収数121 (1) 職員対応について：大変満足75人(62%)、満足41人(34%)、普通5人(4%)、やや不満・不満0人(0%) (2) 保育内容について：大変満足40人(33%)、満足70人(58%)、普通8人(7%)、やや不満3人(2%)、不満0人(0%)	
	すぎのこルーム(児発一発達・後期) 配布数17、回収数17 (1) 職員対応について：大変満足14人(82%)、満足3人(18%)、普通・やや不満・不満0人(0%) (2) 保育内容について：大変満足9人(53%)、満足8人(47%)、普通・やや不満・不満0人(0%)	
	ウ やまびこルーム(前期) 配布数60、回収数43 (1) 職員対応について：大変満足18人(45%)、満足20人(50%)、普通1人(3%)、やや不満1人(2%)、不満0人(0%)、無回答3人 (2) 個別指導について：大変満足13人(31%)、満足27人(65%)、普通1人(2%)、やや不満1人(2%)、不満0人(0%)、無回答1人 (3) 個別支援計画について：大変満足15人(36%)、満足27人(64%)、普通・やや不満・不満0人(0%)、無回答1人	

	<p>やまびこルーム（後期） 配布数62、回収数44</p> <p>(1) 職員対応について：大変満足19人(44%)、満足24人(56%)、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15人(34%)、満足28人(64%)、普通1人(2%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(3) 個別支援計画について：大変満足17人(39%)、満足26人(59%)、普通1人(2%)、やや不満・不満0人(0%)</p>
エ	<p>いずみの家</p> <p>(1) 利用者 配布数34、回収数34 施設全体の総合評価：大変満足23人(66%)、満足9人(26%)、普通2人(5%)、やや不満1人(3%)、不満0人(0%)</p> <p>(2) 家族 配布数34、回収数28 施設全体の総合評価：大変満足13人(50%)、満足13人(50%)、普通・やや不満・不満0人(0%)、無回答2人</p>
オ	<p>ふれあいの家 配布数438、回答件数407</p> <p>(1) 職員の印象について：大変満足290人(72%)、満足87人(22%)、普通22人(5%)、やや不満3人(1%)、不満0人(0%)、無回答7人</p> <p>(2) 全体的な満足度：大変満足240人(60%)、満足131人(30%)、普通27人(10%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答9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
ヒポポの会「集団選択についてのお話会」において、「幼稚園の見学会が6月中旬から始まっているので、もう少し早い時期に聞きたい。」という要望があった。(療相)	次年度の開催時期を、千葉県幼稚園協会等の意見を参考にしながら検討していきます。
部屋が広いのに1台しか加湿器がないので、もう1台増やして欲しい。(すぎのこ)	加湿器を1台増やしました。
グループで歌うときに、手話を真似ることに必死になり、歌わなくなってしまうので、手話を使わず歌だけの先生も欲しい(やまびこ)	手話を真似ながら音声を聞き取って歌うのは難しいので、そのように行ってみます。(H30年度も継続中)
食堂の流しから、お湯が出るようにして欲しい(いずみ利用者)	給湯が出来るように検討いたします。(H30年6月対応済み)
部屋の貸出希望が増えて予約が取りづらい(ふれあい)	移転における部屋数の増加に伴い、貸出が可能な部屋数の拡大及び半日単位だけでなく、1日単位での貸出時間の拡大を導入しました。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

	<ul style="list-style-type: none"> ・共通では、千葉県と協議の後、ご利用者にご理解を得た上で、平成30年1月より敷地内全面禁煙を実施しました。 ・療育相談所では、待ち期間の短縮が課題であったが、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、初回電話予約からインテーク面接までの期間が3ヶ月程度から2ヶ月範囲内に短縮されました。心理判定業務の評価待ち期間も、再会した個別指導を維持しつつ1ヶ月程度を維持できました。 ・すぎのこルーム医療型児童発達支援センターでは、平成28年度より実施の個別保育について、契約人数29人中21人の児童に対し、1日平均4回実施しました。日々の平均利用人数も平成28年度6.7人に対し、8.3人と23.9%の増となりました。 ・やまびこルームでは、個別指導の日程変更希望に柔軟に対応できるよう、出欠予定を早めに把握し、可能な限り調整を行うことで、毎月4～10件程度変更希望に応じることができ、個別指導を実施することが出来ました。
--	--

C	<ul style="list-style-type: none"> ・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る他、モニタリングでは利用者の自宅に訪問を行い、また、利用者家族のニーズであるサービス提供事業所での様子を把握するために、事業所訪問も実施し、連携を密にしました。 ・いずみの家では、収入は前年度に対し141万円の増額となりましたが、必要経費の増加と利用者の人数の増加により、月平均工賃額は全国平均と千葉県平均は上回ったものの、前年度より1,349円減少しました。就労支援としては、本人、家族、就業先企業との情報交換や巡回訪問などのアフターフォローに力を入れました。また、キャリアセンター等で定期的に開催される就労支援のための会議への出席や、就労したOBを対象とした就労定着のための情報交換会を積極的に行いました。その結果、4人の就労に繋がりました。 ・ふれあいの家では、はまのわ（旧高浜第二小学校跡地）への移転に伴い、施設規模が拡充したため、ビームライフル射撃教室、レンジで作るパン教室など新規講座を開設しました。また、ビームライフル射撃教室終了後には、新規サークルが設立されるなど、幅広い世代の会員が入会する成果も見られました。さらに、昨年度移転のため、開催できなかったふれあいフェスティバルを2年ぶりに開催しました。はまのわの入居団体である、千葉大学サテライトキャンパス美浜とBring upちば子ども発達センターにも参加してもらうことができました。開催周知のチラシの配布、地域の新聞への広報等行うことで、多くの地域の方の参加が見られました。
---	---

(2) 市による評価

総括評価	C	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。 ・療育相談所の相談員が2人から3人に増員され、初回相談までの待機期間を縮小できた。 (平成28年度3ヶ月→平成29年度2ヶ月) また、保健所や児童相談所との連携を密に行い、利用者支援の充実に努めた。 ・すぎのこルーム医療発達児童支援センターにおいて、親子通園の意義や日々の積み重ねの大切さの理解を促し延利用者数が増加した。 (平成28年度1,620人→平成29年度2,031人) ・やまびこルームにおいて、出欠予定を早めに把握することで、日程変更希望に柔軟に対応することができた。 ・ばれっとでは、モニタリングを家庭で行うことで家庭との連携を密にし利用者支援の充実に努めた。 ・いずみの家（就労移行支援）において、利用者4名が一般企業に就労することができた。 ・ふれあいの家について、平成28年度移転のため実施できなかったふれあいフェスティバルを2年ぶりに開催し、チラシの配布、地域の新聞への広報を行い地域住民の参加を積極的に促した。
------	---	----	---

【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

- ・財務状況については、本部会に提出された財務諸表等の資料を確認した範囲では、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。