

令和3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	千葉市療育センター
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む。
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 施設利用者数（ふれあいの家にあつては講座参加者数）の増加（前年度比） 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	社会福祉法人千葉市社会福祉協議会
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	令和3年4月1日～令和8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市社会福祉協議会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※	R3年度実績	達成率※
施設利用者数	施設利用者数（ふれあいの家 にあつては講座参加者数）の 増加（前年度比）	32,002人 (R2年度：27,488人)	116.4%
利用者アンケートにおける利用者満足度	満足度90%	84.1% (R2年度：86.2%)	93.4%

※ 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。

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R3年度	R2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	663,800	659,464	実績－計画	△ 25,457	人件費不用額の返納
	計画	689,257	679,750	計画－提案	△ 43,761	人事異動・再雇用による減
	提案	733,018	781,624			
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	0	16,790	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	663,800	676,254	実績－計画	△ 25,457	
	計画	689,257	679,750	計画－提案	△ 43,761	
	提案	733,018	781,624			

イ 支出

(単位：千円)

費目		R3年度	R2年度	計画実績差異・要因分析		
				差異	主な要因	
人件費	実績	493,510	486,452	実績－計画	△ 37,909	人事異動・育児休業等による減
	計画	531,419	508,451	計画－提案	△ 21,239	人事異動・再雇用による減
	提案	552,658	590,705			
事務費	実績	49,610	33,816	実績－計画	1,912	警備・廃棄物処理業務等労務費の増
	計画	47,698	33,182	計画－提案	865	委託業務の労務費の増
	提案	46,833	44,778			
事業費	実績	53,931	44,776	実績－計画	△ 1,353	行事等中止による減
	計画	55,284	51,738	計画－提案	△ 5,868	執行精査による査定減
	提案	61,152	59,292			
委託費	実績	49,422	70,093	実績－計画	△ 3,967	競争入札等による減
	計画	53,389	70,323	計画－提案	△ 17,266	執行精査による査定減
	提案	70,655	58,872			
その他	実績	1,403	15,802	実績－計画	△ 64	競争入札等による減
	計画	1,467	16,037	計画－提案	△ 253	執行精査による査定減
	提案	1,720	25,636			
本社費・共通費	実績	21,635	21,652	実績－計画	21,635	人事異動に伴う区分間資金移動
	計画	0	19	計画－提案	0	
	提案	0	2,341			
合計	実績	669,511	672,591	実績－計画	△ 19,746	
	計画	689,257	679,750	計画－提案	△ 43,761	
	提案	733,018	781,624			

※「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

千葉市社会福祉協議会の各事業（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)

		R3年度	R2年度
必須業務	収入合計	663,800	676,254
	支出合計	669,511	672,591
	収支	△ 5,711	3,663
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収支	0	0
総収入		663,800	676,254
総支出		669,511	672,591
収支		△ 5,711	3,663
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
施設利用者数	B	116.4% (R3年度新項目)
利用者アンケートにおける満足度9割以上	C	93.4% (R2年度95.8%)

【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) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	B	9.3%の削減

【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	C	C	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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に従い適切に指定管理を行った。 ・全体で年3回、各施設で全体分含め年12回の避難訓練を実施した。
市民の平等利用の確保			
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	<ul style="list-style-type: none"> ・職場内研修及び外部研修等の受講を推進した。 ・非常勤医師の雇用等により人員体制を整えた。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・日常点検・定期点検を適正に実施した。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・各事業毎にアンケートを実施した。 ・ロビーに意見箱を設置している。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して園児兄弟・姉妹預かり事業及び土日余暇支援事業を実施した。
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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

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、利用時に回収。
	回答者数	延べ754人
	質問項目	支援の説明について。事業所の支援について。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	<p>すぎのこルーム（医療型C・前期） 配布数14、回収数14</p> <p>(1) 支援の説明について：大変満足8人(57%)、満足6人(43%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 事業所の支援について：大変満足12人(86%)、満足2人(14%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>すぎのこルーム（児発・前期） 配布数59、回収数55</p> <p>(1) 支援の説明について：大変満足35人(64%)、満足18人(33%)、普通2人(3%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 事業所の支援について：大変満足40人(73%)、満足13人(23%)、普通1人(2%)、やや不満・不満0人(0%)、わからない1人(2%)</p> <p>すぎのこルーム（児発-発達・前期） 配布数7、回収数7</p> <p>(1) 支援の説明について：大変満足2人(29%)、満足5人(71%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 事業所の支援について：大変満足4人(57%)、満足3人(43%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>すぎのこルーム（医療型C・後期） 配布数13、回収数12</p> <p>(1) 支援の説明について：大変満足6人(50%)、満足5人(42%)、普通1人(8%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 事業所の支援について：大変満足7人(59%)、満足3人(25%)、普通1人(8%)、やや不満0人(0%)</p> <p>すぎのこルーム（児発・後期） 配布数73、回収数69</p> <p>(1) 支援の説明について：大変満足48人(70%)、満足20人(29%)、普通1人(1%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 事業所の支援について：大変満足44人(64%)、満足22人(32%)、普通2人(3%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%)</p> <p>すぎのこルーム（児発-発達・後期） 配布数9、回収数9</p> <p>(1) 支援の説明について：大変満足7人(78%)、満足2人(22%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 事業所の支援について：大変満足7人(78%)、満足2人(22%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p>
	イ	<p>やまびこルーム（前期） 配布数68、回収数58</p> <p>(1) 支援の説明について：大変満足32人(55%)、満足25人(43%)、普通1人(2%)、やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 事業所の支援について：大変満足33人(56%)、満足23人(40%)、普通1人(2%)、やや不満0(0%)、不満0人(0%)、無回答1人(2%)</p> <p>やまびこルーム（後期） 配布数68、回収数59</p> <p>(1) 支援の説明について：大変満足32人(54%)、満足26人(44%)、普通1人(2%)、やや不満・不満・無回答0人(0%)</p> <p>(2) 事業所の支援について：大変満足29人(49%)、満足22人(38%)、普通5人(8%)、やや不満2人(3%)、不満1人(2%)、無回答0人(0%)</p>
	ウ	<p>いずみの家</p> <p>(1) 利用者 配布数33、回収数31</p> <p>施設全体の総合評価：大変満足21人(68%)、満足10人(32%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p> <p>(2) 家族 配布数33、回収数28</p> <p>施設全体の総合評価：大変満足14人(50%)、満足12人(43%)、普通2人(7%)、やや不満・不満0人(0%)</p>
	エ	<p>ふれあいの家 配布数478、回答件数412</p> <p>(1) 職員の印象について：たいへん満足279人(67%)、満足91人(22%)、普通19人(5%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%)、無回答22人(5%)</p> <p>(2) 全体的な満足度：大変満足102人(25%)、満足54人(13%)、普通52人(12%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%)、無回答203人(49%)</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
職員による個人情報の取扱いについて、施設福祉総務課に苦情の連絡があり、苦情受付担当者が受付を行いました。ご要望としては、個人情報の取扱いについての説明と施設としての改善の希望がありました。(ばれっと)	苦情解決責任者から経緯の説明と謝罪をすると共に今後の改善策と担当の変更を行い納得していただき、その後も継続して利用することとなりました。
発達レベルや診断別で同じような特性の子のグループ(クラス)分けがあると、より特性に合わせた支援ができてよいと思います。(すぎのこルーム)	グループ(クラス)分けは、お子様の様子と保護者の通える曜日で構成しています。それぞれのお子様合ったグループのご案内ができるように、今後も調整していきたいと思います。
保護者勉強会(進路)について、千葉県全域の進路がどうなっているのかも知りたい。(すぎのこルーム)	千葉県全域における進路状況についても、勉強会にて情報共有ができるよう検討していきたいと思います。
グループ活動がA・B分かれてだった為、全員と会う機会が減り、さみしかった。(やまびこルーム)	コロナ感染防止のため、部屋に人数制限があり、同日同時刻に2グループを実施する職員体制を取ることも困難だったため、グループ全員で活動する機会が減っております。なにとぞご理解いただきますようお願いいたします。
グループの回数が増えるとよいです。グループの曜日を年齢ごとに固定して欲しいです。(やまびこルーム)	在籍人数が増え、限られた人数で個別指導を行っているため、グループ指導を行う職員の体制が取れず、グループ指導の回数を増やせない状況になっております。なにとぞご理解いただきますようお願いいたします。
行事について ・一泊旅行の復活をお願いしたいです。 ・忘年会をやりたい。 ・所外活動で銚子に行きたい。 ・社会研修で鎌ヶ谷に行きたい。(いずみの家)	新型コロナウイルスの影響で2年連続で一泊旅行は中止となり、所外活動や社会研修も制限のもと実施しております。その時の感染状況(宣言の発令)の兼ね合いもありますが、出来る限りご利用者が希望する行事の実施に向けて対応していきます。
昼食を食べることができない。(ふれあいの家)	現在、感染防止対策のために館内での食事はなるべくご遠慮いただいております。昼食をとることが必要な場合には食事用のブースをご案内いたしますので、職員までお申し出ください。

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"> ・療育相談所では、心理判定員が6月以降1人体職でしたが、新規の評価を含め令和2年度同様、平均1か月の待ち時間で実施できました。個別指導も令和2年度同様に、対象を限定しながらであるものの実施することが出来ました。言語聴覚士は1人の新規採用職員の指導を行いながらも、令和2年度同様、平均1か月の待ち時間で実施できました。新規相談者数は1,008件（令和2年度927件）でした。新型コロナウイルス感染症の影響による乳幼児健診の中断、緊急事態宣言解除に伴う健診再開などによる問い合わせの急増なども影響し、医師による初診までの待機期間は7か月半となりましたが、令和4年4月から千葉市が行う制度変更（障害児通所支援の支給決定の申請において従前は医師による報告書を必要としていたが、心理判定員が作成する意見書でも可能とする）に伴い、従来の受付後のフローの一部見直しを行うことで、初診までの待機期間短縮に努めます。 ・すぎのこルーム医療型児童発達支援センターの保護者支援では、要望を伺いながら保護者勉強会を6回開催しました。令和2年度から継続している「摂食嚥下講習会」は千葉県歯科医師会障害福祉保健委員会の委員を講師に招き、年間4回継続した勉強会を開催しました。講演の他、食事場面で指導など直接講師からアドバイスを頂けたことで保護者からは「摂食について理解が深まった」と好評でした。また、児童発達支援事業の保護者支援では、療育回数を増やして欲しいという保護者の要望を受け、3歳以上児のグループを月2回の頻度から週1回の療育回数に増やしました。新たな取り組みとして、2.3歳児グループに、ビーバー号歯科検診、歯科医師による摂食についての勉強会を実施し、保護者からは令和4年度も継続して欲しいと要望が出ています。 ・やまびこルームでは、保護者勉強会年4回をオンラインで実施し、父親の参加もあり、延べ91人の保護者が参加しました。行事を年齢別グループ活動の中に組み入れて実施したため、保護者から出た異年齢のお子さん、保護者同士の交流の要望に対し、年3回、異年齢交流グループ週間を設定し、延べ76組の親子が参加しました。また、利用児の身近な親族に療育の様子を見ていただく機会として、オンラインにてグループ活動の配信を年1回行いました。関係機関との連携においては、公開療育をオンライン配信にて実施し、32施設からの参加がありました。やまびこルームの療育へのご理解とともに、今後の連携の強化をはかることができました。 ・相談支援事業所ぱれっとでは、ぱれっと内で困難事例を共有し、担当が不在の際にも連絡を取り合う等、臨機応変にきめ細かい対応を行いました。また、サービス提供時モニタリングの実施による事業所間連携の強化や、各区基幹相談支援センターとの協働により、ぱれっとの役割の構築及び全体の支援力の向上につなげることができました。 ・いずみの家では、新型コロナウイルス感染症による経済への影響は引き続き様々な業種に影響を与えており受注作業の安定供給には至っていません。ただ取引業者による販売チャネルの見直し等により徐々に改善されてきています。令和3年度より年間を通した花見川終末処理場のメダカ飼育作業を受託し、受注作業に依存しない取り組みを始めました。また優先調達法による印刷業務に力を入れて売り上げを伸ばしました。令和2年度と比較して、収入は約11%減少しましたが、必要経費の支出が約15%減少したため収益率は約46.3%と増加になりました。収入は減少しましたが収益率が増加したため月平均工賃額も2万円台を維持することができました。 ・ふれあいの家では、令和3年度は感染拡大防止対策を講じながら、中止や制限を最小限にとどめて運営しました。そのため、年間の利用者数は令和2年度の17,436人から22,713人（30%増加）と増加しました。通年教室は中止することなく、当初の計画数を実施できたことにより、令和2年度より利用人数が増加しました。特にスポーツ・レクリエーション事業は令和2年度726人から1,376人（90%増加）と大幅に増加しました。また2年ぶりに短期教室（寄せ植え）を開催し、好評を受けました。また、例年人気のあるバス旅行は3密を避けるため、バスを使用したイベントは行えませんでした。春・秋ともに代替えの行事を企画・実施しました。ふれあいフェスティバルは、密集を避けるため、規模を縮小し短期教室形式で開催しました。教室ごとの定員が少なく、延べ参加者数は少なかつたものの、参加した方からは好評を得ました。
-------------	----------	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・療育相談所では、新型コロナの感染予防のため、診察室や各個別指導室において換気や消毒の徹底、換気が十分に行えない部屋に使用制限を設けるなど、感染予防対策に努めた ・やまびこルームでは、保護者からの要望により、異年齢の児童、保護者同士の交流のイベントを年3回実施し、延べ76組の親子が参加した。また、コロナウイルスの影響で令和2年度は実施できなかった療育参観を、オンライン形式で実施し、利用児の療育の様子を身近な親族が見ることができる機会を設けた。 ・すぎのこルームでは、年6回の保護者勉強会の他、特別支援学校に進学されたOB体験談や桜が丘特別支援学校の進路担当者からの講演など、保護者ニーズに沿った満足度の高い保護者支援を行った（アンケート満足度90%以上）。 ・相談支援事業所ばれっとでは、関係機関等との連携をしながら、相談支援業務を行っていた。 ・ふれあいの家では、新型コロナの影響を受け主催事業の中止や利用人数の制限等により、昨年度大幅な利用者数減が見られたが、令和3年度は十分な感染対策を講じながら、中止や制限を最小限に留めて運営していた。これにより、年間利用者数が大幅に増加した。（R2：17,436人、R3：22,713人）
----------	---	----	--

【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、コロナ禍の状況においても、積極的に事業を執行するなど、概ね良好な管理運営が行われている。