

## 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	千葉市桜木園
条例上の設置目的	児童福祉法(昭和22年法律第164号。以下「法」という。)第42条第2号に規定する医療型障害児入所施設、法第6条の2の2第1項に規定する障害児通所支援を行う事業所及び障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号。以下「支援法」という。)第5条第1項に規定する障害福祉サービスを行う。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	必要な医療や福祉サービスを提供することで、重症心身障害児者が安心して暮らせるようにすること。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害児を入所させ、保護、日常生活の指導及び知識技能の付与並びに知的障害のある児童、肢体不自由のある児童又は重度の知的障害及び重度の肢体不自由が重複している児童(以下「重症心身障害児」という。)に対する治療を行うこと。</li> <li>・ 障害児を通所させ、日常生活における基本的な動作の指導、知識技能の付与、集団生活への適応訓練等を行うこと。</li> <li>・ 学校に就学している障害児を授業の終了後又は休業日に通所させ、生活能力の向上のために必要な訓練、社会との交流の促進等を行うこと。</li> <li>・ 医療を要する障害者であって常時介護を要するものに対し、機能訓練、療養上の管理、看護、医学的管理の下における介護及び日常生活上の世話等を行うこと。</li> <li>・ 常時介護を要する障害者に対し、主として昼間において、入浴、排せつ又は食事の介護、創作的活動又は生産活動の機会の提供等を行うこと。</li> <li>・ 居宅においてその介護を行う者の疾病その他の理由により、短期間の入所を必要とする障害児を入所させ、入浴、排せつ又は食事の介護等を行うこと。</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む。
成果目標※	利用者アンケートにおける利用者満足度
数値目標※	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> <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※	R3年度実績	達成率※
利用者アンケートにおける利用者満足度	満足度90%以上	76.5%(R2年度:81.7%)	85.0%

※ 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	R3年度実績
施設利用者数	延べ22,328人 ※R2年度21,515人

### 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	659,164	663,847	実績-計画	△ 33,138	常勤看護師加配分の欠如 清掃・給食業務委託費減
	計画	692,302	689,490	計画-提案	△ 14,908	
	提案	707,210	712,427			
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	10,591	実績-計画	0	
	計画	0	0	計画-提案	0	
	提案	0	0			
合計	実績	659,164	674,438	実績-計画	△ 33,138	
	計画	692,302	689,490	計画-提案	△ 14,908	
	提案	707,210	712,427			

## 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	471,138	460,786	実績－計画	△ 33,138	常勤看護師加配分の欠如
	計画	504,276	485,343	計画－提案	△ 1,390	定期健康診断料減
	提案	505,666	516,457			
事務費	実績	25,377	24,025	実績－計画	△ 3,136	研修費、保守料減
	計画	28,513	25,940	計画－提案	△ 1,322	設備機器修理費用増
	提案	29,835	25,361			
事業費	実績	88,253	84,271	実績－計画	△ 3,525	水道光熱費縮減
	計画	91,778	90,236	計画－提案	△ 5,384	給食費、医療費、リース料減
	提案	97,162	87,265			
委託費	実績	67,951	71,191	実績－計画	868	清掃業務委託仕様変更
	計画	67,083	72,951	計画－提案	△ 6,683	清掃・給食業務委託費減
	提案	73,766	66,441			
その他	実績	1,891	14,400	実績－計画	1,239	発電機、発達検査器具購入
	計画	652	14,991	計画－提案	△ 129	決算額平均で予算査定
	提案	781	14,803			
本社費・共通費	実績	9,645	13,882	実績－計画	9,645	拠点区分間資金移動
	計画	0	29	計画－提案	0	
	提案	0	2,100			
合計	実績	664,255	668,555	実績－計画	△ 28,047	
	計画	692,302	689,490	計画－提案	△ 14,908	
	提案	707,210	712,427			

※「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

千葉県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	659,164	674,438
	支出合計	664,255	668,555
	収支	△ 5,091	5,883
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収支	0	0
総収入		659,164	674,438
総支出		664,255	668,555
収支		△ 5,091	5,883
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
利用者アンケートにおける満足度9割以上	C	85.0%

【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	6.8%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
<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>千葉市桜木園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>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。</li> <li>各施設で毎月、全体で年二回避難訓練を行った。</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	D	<ul style="list-style-type: none"> <li>看護師採用を積極的にすすめたが、前年度に引き続き常勤看護師加配欠如の解消には至っていない。</li> <li>職場内研修及び外部研修の受講を推進した。</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>	C	C	<ul style="list-style-type: none"> <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>保護者、家族へのアンケートを年2回実施した。</li> <li>意見箱を常設し利用者意見の聴取に努めた。</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	C	<ul style="list-style-type: none"> <li>障害児入所支援をはじめとした事業を適正に実施し、重症心身障害児者が安心して暮らせるよう、必要な医療や福祉サービスを提供した。</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

## 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	アンケート記入方式(保護者対象) 入所 8月・1月実施各50名、通所 7月・2月実施各29名
	回答者数	入所 合計54名(1回目 27名、2回目 27名)
		通所 合計26名(1回目 13名、2回目 13名)
質問項目	<p>入所</p> <p>(1)日常生活サービスについて (2)保護者の方の施設との関わりや交流について (3)個別支援計画について (4)施設環境について (5)地域との交流について (6)要望・意見・不快感・トラブルへの対応について (7)総合的な感想について</p> <p>通所</p> <p>(1)日常生活サービスについて (2)保護者の方の施設との関わりや交流について (3)個別支援計画について (4)施設送迎について (5)施設環境について (6)要望・意見・不快感・トラブルへの対応について (7)総合的な感想について</p>	
結果	ア 回答者の属性	入所者等の保護者・家族等、通所利用者の保護者・家族等
	イ 日常生活サービス	<p>入所:とても良い46.3%、どちらかといえば良い34.0%、どちらともいえない6.9%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答12.8%</p> <p>通所:とても良い57.0%、どちらかといえば良い12.1%、どちらともいえない0.3%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答30.6%</p>
	ウ 関わりや交流	<p>入所:とても良い28.9%、どちらかといえば良い25.5%、どちらともいえない2.6%、どちらかといえば良くない0.4%、良くない0%、無回答42.6%</p> <p>通所:とても良い63.5%、どちらかといえば良い34.6%、どちらともいえない1.9%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答0%</p>
	エ 個別支援計画	<p>入所:とても良い59.3%、どちらかといえば良い33.3%、どちらともいえない1.8%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答5.6%</p> <p>通所:とても良い79.5%、どちらかといえば良い20.5%、どちらともいえない0%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答0%</p>
	オ 送迎	通所:とても良い21.6%、どちらかといえば良い21.6%、どちらともいえない7.8%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答49.0%
	カ 施設環境	<p>入所:とても良い48.1%、どちらかといえば良い37.0%、どちらともいえない9.3%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答5.6%</p> <p>通所:とても良い67.3%、どちらかといえば良い32.7%、どちらともいえない0%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答0%</p>
	キ 地域交流	入所:とても良い32.4%、どちらかといえば良い30.6%、どちらともいえない20.4%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答16.6%
	ク 要望・意見等への対応	<p>入所:とても良い45.4%、どちらかといえば良い42.6%、どちらともいえない7.4%、どちらかといえば良くない1.8%、良くない0%、無回答2.8%</p> <p>通所:とても良い44.3%、どちらかといえば良い36.5%、どちらともいえない5.8%、どちらかといえば良くない1.9%、良くない0%、無回答11.5%</p>

ケ	総合的な満足度	<p>入所:とても良い68.6%、どちらかといえば良い27.7%、どちらともいえない3.7%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答0%</p> <p>通所:とても良い73.1%、どちらかといえば良い23.1%、どちらともいえない3.8%、どちらかといえば良くない0%、良くない0%、無回答0%</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
オンライン面会では様子が分かりにくいので窓越し面会を実施してほしい	感染状況が落ち着いてきた時期に、窓越し面会及びデイルームでの個別面会を再開しました。
通所の送迎回数を増やしてほしい	感染拡大防止のため1回の送迎人数を減らしていましたが、ビニールの仕切りを設置し、換気や消毒を徹底することで送迎人数を制限前の人数に戻しました。

## 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>・施設管理運営基準・事業計画等に基づき、障害児入所支援をはじめとした事業を適正に実施し、重症心身障害児者が安心して暮らせるよう、必要な医療や福祉サービスを提供しました。</li> <li>・施設維持管理については、関係法令に基づく点検をはじめとした設備及び機器の定期点検を計画どおりに実施しました。また必要に応じて修繕を行い、利用者に安全に利用していただけるよう維持管理を行いました。</li> <li>・平成23年度から自主事業として取り組んできた外来診療について、28年度より引き続き指定管理事業として実施し、在宅障害者の医療支援及び地域医療体制の強化を図りました。また、短期入所利用や通園事業の療育活動に合わせて診療を行うことで、利用者の負担軽減及び利便性の向上に努めました。</li> <li>・入所施設でのターミナルケアへの取り組みとして「千葉市桜木園看取り指針」に基づき「ターミナルケアマニュアル」を作成しました。</li> <li>・訪問美容サービスを活用し、毎月入所者の散髪、ヘアカットを行い快適に日常生活を過ごしていただきました。</li> <li>・歯科、外科など他科診療が必要な入所者が通院する際に通院送迎援助を行い、利用者及び保護者等の負担軽減を図りました。</li> <li>・人工呼吸器使用者受け入れ体制整備のため、安全対策のマニュアルに基づいて施設内研修を行いました。</li> <li>・広報活動として、「さくらぎだより」を年3回発行して関係機関や学校、他施設に配付して施設の紹介を行いました。また短期入所の空床数をホームページ上で随時更新し、利用者へ情報提供を行いました。</li> <li>・演奏ボランティアをはじめとする団体や個人のボランティアを積極的に受け入れ、施設についての理解を深めていただけるよう努めておりますが、令和3年度においては感染拡大防止のためボランティアの受け入れを中止しました。</li> <li>・特別支援学校関係者の進路相談や見学を受け入れました。また近隣特別支援学校や施設との意見交換会や、千葉市障害児等通所職員意見交換会に参加し連携を図りました。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大防止に関する施設の対応についてホームページ、郵送、メールにて随時保護者様にお知らせしました。また、入所者との面会を居室ガラス越し、デイルームでの個別対応、及びスマートフォンのビデオ通話により行いました。</li> </ul>
------------------	----------	---



(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策マニュアルの部門ごとの作成や対策会議の実施により、職員間で感染症対策の共通理解を深めた。</li> <li>・入所利用者の日中活動の充実のため、各居室やデイルームにおいて感染対策に留意しつつ、夏祭りや運動会等の季節行事を実施した。また、昨年度は中止となった外出行事を実施した。</li> <li>・施設内研修やマニュアルの改定により、人工呼吸器使用者の受入れ体制の確保に努めた。また、看護師1名が呼吸療法認定士の資格を取得するなど、安全性の向上に努めた。</li> <li>・ホームページや広報誌「さくらぎだより」の発行により、利用者だけでなく、地域住民に施設を理解してもらえるよう努めた。</li> <li>・成果指標である利用者アンケートにおける満足度について、昨年度より全体の満足度は低下したが、「保護者の方の施設との関りや交流（通所）」は98.1%、「個別支援計画（通所）」は100%と非常に高い満足度を得た。</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

- ・ 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。
  - ・ 新型コロナウイルス感染防止に努められ、クラスター発生等がないことに敬意を表する。
  - ・ 管理運営については、概ね適切な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 アンケート内容について精査し、分析方法や評価方法、まとめ方について工夫をしていただきたい。