

## 令和元年度 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※	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 施設利用者数</li> <li>② 利用者アンケートにおける利用者満足度</li> </ul>
数値目標※	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。）</li> <li>② 利用者アンケートにおける満足度9割以上</li> </ul>
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	平成28年4月1日～令和3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（合併により、令和2年度は千葉県社会福祉協議会）を指定管理者とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> </ul>
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※	R1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。)	74.0%	82.2%
利用者アンケートにおける利用者満足度	満足度90%	82.4%	91.6%

※ 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	R1年度実績
施設利用者数	延べ79,157人

### 4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R1年度	H30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	661,425	639,165	実績－計画 △ 18,973	医師、指導員欠員、育休1人
	計画	680,398	668,187	計画－提案 △ 84,347	市の査定
	提案	764,745	763,162		
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	24,945	37,346	実績－計画 24,945	拠点間資金移動による
	計画	0	0	計画－提案 0	－
	提案	0	0		
合計	実績	686,370	676,511	実績－計画 5,972	
	計画	680,398	668,187	計画－提案 △ 84,347	
	提案	764,745	763,162		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R1年度	H30年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	471,893	467,719	実績－計画 △ 24,144	医師、指導員欠員、育休1人
	計画	496,037	493,172	計画－提案 △ 87,130	市の査定
	提案	583,167	576,203		
事務費	実績	31,812	32,661	実績－計画 △ 2,032	保守料契約差額他
	計画	33,844	34,425	計画－提案 △ 10,154	市の査定
	提案	43,998	44,882		
事業費	実績	47,187	50,244	実績－計画 △ 4,310	電気料金契約差額他
	計画	51,497	51,801	計画－提案 △ 7,187	市の査定
	提案	58,684	59,254		
委託費	実績	70,150	66,533	実績－計画 △ 386	一般廃棄物の減少による処理料減等
	計画	70,536	66,258	計画－提案 11,664	運転委託料等の増加
	提案	58,872	58,872		

その他	実績	29,324	21,107	実績－計画	3,465	厨房冷凍冷蔵庫故障による緊急更新 市の査定
	計画	25,859	19,950	計画－提案	8,176	
	提案	17,683	21,610			
本社費・共通費	実績	37,312	47,977	実績－計画	34,687	30年度人件費等残額の事務局繰入額 -
	計画	2,625	2,581	計画－提案	284	
	提案	2,341	2,341			
合計	実績	687,678	686,242	実績－計画	7,280	
	計画	680,398	668,187	計画－提案	△ 84,347	
	提案	764,745	763,162			

※「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)

		R1年度	H30年度
必須業務	収入合計	686,370	676,511
	支出合計	687,678	686,242
	収 支	△ 1,308	△ 9,731
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収 支	0	0
総収入		686,370	676,511
総支出		687,678	686,242
収 支		△ 1,308	△ 9,731
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	82.2%
利用者アンケートにおける満足度9割以上	C	91.6%

【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	13.5%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	・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。
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	・職場内研修及び外部研修等の受講を推進した。 ・欠員については、非常勤医師の雇用等により対応した。
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			
<b>(2) 施設の維持管理業務</b>	C	C	・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			
<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	・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			
<b>(2) 利用者サービスの充実</b>	C	C	・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			
<b>(3) 施設における事業の実施</b>	C	C	・自主事業として継続して園児兄弟・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			
<b>4 その他</b>			
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
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	895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 療育相談所：集団選択についてのお話会 配布数28、回収数28 (1) 内容について：大変満足10人(36%)、満足15人(53%)、普通3人(11%)、やや不満・不満0人(0%) (2) 集団選択を考える上で：大変満足9人(32%)、満足16人(57%)、普通3人(11%)、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13、回収数13 (1) 支援の説明について：大変満足5人(38%)、満足8人(62%)、普通・やや不満・不満0人(0%) (2) 事業所の支援について：大変満足7人(54%)、満足6人(46%)、普通・やや不満・不満0人(0%)	
	すぎのこルーム（児発・前期） 配布数91、回収数79 (1) 支援の説明について：大変満足44人(56%)、満足34人(43%)、普通1人(1%)、やや不満・不満0人(0%) (2) 事業所の支援について：大変満足30人(38%)、満足42人(53%)、普通7人(9%)、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14、回収数14 (1) 支援の説明について：大変満足9人(64%)、満足5人(36%)、普通・やや不満・不満0人(0%) (2) 事業所の支援について：大変満足7人(50%)、満足7人(50%)、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17、回収数17 (1) 支援の説明について：大変満足10人(59%)、満足6人(35%)、普通1人(6%)、やや不満・不満0人(0%) (2) 事業所の支援について：大変満足9人(53%)、満足8人(47%)、普通・やや不満・不満0人(0%)	
	すぎのこルーム（児発・後期） 配布数99、回収数90 (1) 支援の説明について：大変満足46人(51%)、満足54人(49%)、普通・やや不満・不満0人(0%) (2) 事業所の支援について：大変満足46人(52%)、満足38人(43%)、普通5人(5%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答1人	
	すぎのこルーム（児発一発達・後期） 配布数16、回収数13 (1) 支援の説明について：大変満足5人(38%)、満足8人(62%)、普通・やや不満・不満0人(0%) (2) 事業所の支援について：大変満足7人(54%)、満足6人(46%)、普通・やや不満・不満0人(0%)	
	ウ やまびこルーム（前期） 配布数64、回収数54 (1) 支援の説明について：大変満足27人(50%)、満足25人(41%)、普通3人(7%)、やや不満1人(2%)、不満0人(0%) (2) 事業所の支援について：大変満足33人(61%)、満足16人(30%)、普通3人(6%)、やや不満0(0%)、不満2人(3%)	
	やまびこルーム（後期） 配布数70、回収数58 (1) 支援の説明について：大変満足27人(47%)、満足28人(48%)、普通3(5%)、やや不満・不満0人(0%) (2) 事業所の支援について：大変満足29人(50%)、満足26人(45%)、普通3(5%)、やや不満・不満0人(0%)	
	エ いずみの家 (1) 利用者 配布数30、回収数30 施設全体の総合評価：大変満足18人(60%)、満足10人(33%)、普通3人(7%)、やや不満・不満0人(0%) (2) 家族 配布数30、回収数25 施設全体の総合評価：大変満足13人(52%)、満足12人(48%)、普通・やや不満・不満0人(0%)	
オ ふれあいの家 配布数600、回答件数474 (1) 職員の印象について：たいへん満足312人(67%)、満足112人(25%)、普通39人(8%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答11 (2) 全体的な満足度：大変満足272人(59%)、満足158人(34%)、普通23人(5%)、やや不満8人(2%)、不満0人(0%)、無回答13人		

(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、「参考になった」「これからの流れについてイメージがついた」など、前向きな意見が多い一方、より個人的な情報提供を求める意見もいただきました。(療育相談所)	説明内容・時間配分の検討と、日々の相談業務の中でも個々のニーズに応じた対応に努めていきます。
楽器やアートなどを取り入れた遊びがあったらいいと思います。(すぎのこルーム)	制作遊びは現在も行っておりますが、楽器遊びなども今後積極的に取り入れていきます。
夏休み・冬休みの兄弟預かりの締切りをもう少し長くしてほしいです。(やまびこルーム)	ボランティアの確保のため締切日を設定させていただいております。締め切り後であっても、可能な限り対応いたしますので、職員にご相談ください。
作業時、利用者への声掛け(頑張ったね)などが少なく感じた。(いずみの家)	職員間で意見を共有し、忙しい時期であってもご利用者主体であること、ご利用者の成長につながる声掛けの実施を確認しました。
ポッチャ体験コーナーを復活して欲しい。(ふれあいの家)	自動販売機が不在の間、このスペースを利用してポッチャコートの展示、体験ブースを設置しておりました。自動販売機の設置により終了しましたが、今後、教室の空き時間を利用してポッチャ体験コーナーを設置したいと検討しております。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	C	<p>・療育相談所では、相談員4人体制となり、相談員同士が連携し、利用者様をお待たせすることなく、個別のニーズに迅速、丁寧に対応することもできました。担当相談員が不在の際も、他の相談員で可能な限り対応する体制が確立できました。その結果、新患(初診)受理面接は805件と昨年度実績741件を上回ることができ、電話受付から初診までの待機期間が2か月程度を維持することができました。</p> <p>・医療型児童発達支援センターでは、保護者勉強会の回数を6回に増やし、保護者ニーズに答えるように努めました。特に「車椅子試乗会」は初めての試みでありましたが、保護者から高い評価を得ることが出来ました。また、行事に関しては、保護者からの要望が高い芸術鑑賞会を2回設け、生演奏の機会を増やすことができました。</p> <p>・やまびこルームでは、保護者支援の充実をはかるため、保護者セミナーを全9回実施、保護者、園児合わせて155人が参加しました。また、保護者の要望に応え、補聴器店の協力を得て、年4回補聴器メンテナンスを行い、保護者、園児合わせて48人が参加しました。その結果、延べ利用者数が、2,982人と昨年度実績2,892人を上回ることが出来ました。</p> <p>・相談支援事業所ばれっとでは、サービス提供時モニタリングを目標年間100件のところを126件実施し、利用者支援を行いました。市内の相談支援事業所との意見交換会に出席し、情報交換や研修を行いました。また、新規受け入れについて、利用時の兄弟姉妹及び困難事例として相談があった場合には迅速な対応を行いました。</p> <p>・いずみの家では、工賃向上を目標に、受注作業として箱折り、手掛け袋作り、保冷材の箱詰め、ハンガーの組み立ての4種類を柱として行い、自主作業としてポロシャツ類のプリント加工を行いました。収益率は、約58.4%と前年度と同様でしたが、月額工賃額(22,633円)は前年度より213円増額でき、30年度全国平均(16,118円)を大きく上回りました。</p>
------	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあいの家では、施設貸出について、調理室の利用を促進するため、利用規定を整え、備品を充実させました。また、難聴者の聞こえを支援するための携帯用ヒアリンググループの貸出を開始しました。広報活動については、各種開催案内を、障害者団体、公民館などの公共施設、地域の自治体、ショッピングモール等でポスター掲示やチラシの配布を行いました。敷地内入り口には地域住民に向けた掲示板を設置し、地域新聞への掲載も行いました。しかしながら、風水害や感染症による事業運営への影響を余儀なくされ、昨年度より10,932人利用者が減少しました。</li> </ul>
--	--	---

(2) 市による評価

<p>総括 評価</p> <p style="font-size: 2em;">C</p>	<p>所見</p>	<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>・療育相談所において、令和元年度から相談員4人体制となり、新患(初診)受理面接実績が昨年度を上回った。(平成30年度741件→令和元年度805件)また、増員により、1件1件のケースに対して丁寧に対応することができ、再相談の実績が昨年度を大幅に上回った。(平成30年度2,167件→令和元年度2,415件)</li> <li>・やまびこルームにおいて、保護者支援を充実させたことで利用者数が増加した。(平成30年度2,892人→令和元年度2,982人)</li> <li>・相談支援事業所ばれっとにおいて、サービス提供事業所訪問を実施し、事業所の様子を把握することで利用者ニーズへの対応ができるよう努めた。</li> <li>・ふれあいの家において、難聴者の聞こえを支援するためのヒアリンググループの貸出を開始した。</li> <li>・令和元年度は、風水害、新型コロナウイルスによる影響もあり、ふれあいの家の利用者が大幅に減少した(平成30年度59,733人→令和元年度48,801人)</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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・管理運営については、概ね適切に管理が行われている。</li> </ul>
--