

令和2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削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	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※	R2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。)	65.7%	73.0%
利用者アンケートにおける利用者満足度	満足度90%	86.2%	95.8%

※ 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	R2年度実績
施設利用者数	延べ44,924人

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	R1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	659,464	661,425	実績－計画 △ 20,286	医師、指導員欠員、育休1人
	計画	679,750	680,398	計画－提案 △ 101,874	市の査定
	提案	781,624	764,745		
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	16,790	24,945	実績－計画 16,790	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	676,254	686,370	実績－計画 △ 3,496	
	計画	679,750	680,398	計画－提案 △ 101,874	
	提案	781,624	764,745		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	R1年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	486,452	471,893	実績－計画 △ 21,999	医師等欠員分人件費
	計画	508,451	496,037	計画－提案 △ 82,254	市による査定
	提案	590,705	583,167		
事務費	実績	33,816	31,812	実績－計画 634	吸収冷温水機故障に伴う緊急修繕
	計画	33,182	33,844	計画－提案 △ 11,596	市による査定
	提案	44,778	43,998		
事業費	実績	44,776	47,187	実績－計画 △ 6,962	電気料金契約差額他
	計画	51,738	51,497	計画－提案 △ 7,554	市による査定
	提案	59,292	58,684		
委託費	実績	70,093	70,150	実績－計画 △ 230	一般廃棄物の減少による処理料減等
	計画	70,323	70,536	計画－提案 11,451	市による査定
	提案	58,872	58,872		

その他	実績	15,802	29,324	実績-計画	△ 235	固定資産の契約差額 市による査定
	計画	16,037	25,859	計画-提案	△ 9,599	
	提案	25,636	17,683			
本社費・共通費	実績	21,652	37,312	実績-計画	21,633	区分間資金移動 事務局経費の減少
	計画	19	2,625	計画-提案	△ 2,322	
	提案	2,341	2,341			
合計	実績	672,591	687,678	実績-計画	△ 7,159	
	計画	679,750	680,398	計画-提案	△ 101,874	
	提案	781,624	764,745			

※「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)

		R2年度	R1年度
必須業務	収入合計	676,254	686,370
	支出合計	672,591	687,678
	収支	3,663	△ 1,308
自主事業	収入合計	0	0
	支出合計	0	0
	収支	0	0
総収入		676,254	686,370
総支出		672,591	687,678
収支		3,663	△ 1,308
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	73% (R1年度82.2%)
利用者アンケートにおける満足度9割以上	C	95.8% (R1年度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	A	15.5%の削減 15.6%の削減であったが、新型コロナウイルスの影響によって、削減されたふれあいの家の講座に関する費用の削減分0.1%を除き評価。

【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。 ・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			
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。 ・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			
(2) 施設の維持管理業務	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			
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。 ・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	・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	・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
管理運営については、概ね適切に管理が行われているが、適切な成果指標や数値目標を設定し、評価しやすい指標の検討をしていただきたい。(総合評価)	令和元年度	令和3年度より、数値目標を、「定員充足率9割以上」から、「施設利用者数の増加(前年度比)」による評価とする。 ふれあいの家については、講座参加者数(前年度比)とする。

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1,078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16、回収数16</p> <p>(1) 支援の説明について: 大変満足9人(56%)、満足7人(44%)、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13人(81%)、満足3人(19%)、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69、回収数68</p> <p>(1) 支援の説明について: 大変満足36人(53%)、満足32人(47%)、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42人(64%)、満足24人(36%)、普通・やや不満・不満0人(0%)、わからない2人</p> <p>すぎのこルーム(児発-発達・前期) 配布数15、回収数14</p> <p>(1) 支援の説明について: 大変満足10人(71%)、満足4人(29%)、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9人(64%)、満足5人(36%)、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15、回収数15</p> <p>(1) 支援の説明について: 大変満足8人(53%)、満足7人(47%)、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10人(67%)、満足5人(33%)、普通・やや不満・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72</p> <p>(1) 支援の説明について: 大変満足41人(57%)、満足30人(42%)、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48人(67%)、満足21人(29%)、普通2人(5%)、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15、回収数15</p> <p>(1) 支援の説明について: 大変満足7人(47%)、満足8人(53%)、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10人(67%)、満足5人(33%)、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64、回収数54</p> <p>(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%)</p> <p>(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人(0%)、不満2人(3%)</p> <p>やまびこルーム(後期) 配布数75、回収数68</p> <p>(1) 支援の説明について: 大変満足38人(57%)、満足26人(39%)、普通3(4%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答1人</p> <p>(2) 事業所の支援について: 大変満足46人(69%)、満足17人(25%)、普通4(6%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答1人</p>
	ウ	<p>いずみの家</p> <p>(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17人(59%)、満足9人(31%)、普通3人(10%)、やや不満・不満0人(0%)、無回答1人</p> <p>(2) 家族 配布数30、回収数28 施設全体の総合評価: 大変満足16人(57%)、満足12人(43%)、普通・やや不満・不満0人(0%)</p>
	エ	<p>ふれあいの家 配布数305、回答件数217</p> <p>(1) 職員の印象について: たいへん満足150人(70%)、満足57人(27%)、普通7人(3%)、やや不満1人(0%)、不満0人(0%)、無回答2人</p> <p>(2) 全体的な満足度: 大変満足129人(59%)、満足75人(35%)、普通9人(4%)、やや不満1人(1%)、不満0人(0%)、無回答3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
診察において、職員の態度や言動、説明の不足等についての苦情があり、苦情受付担当者が受付を行った。ご要望としては、当該職員に改心してもらるか、担当の変更を希望された。あわせて、第三者委員への報告の希望を示された。	担当の変更と第三者委員への報告を実施。当該職員へは厳重注意を行い、ご利用者に寄り添った姿勢に努めることを指導しました（下記の件と合わせての注意）。
診察において、職員（上記の職員）の態度、言動についての苦情があり、苦情受付担当者が受付を行った。ご要望としては、担当の変更を希望された。（療育相談所）	苦情解決責任者からの謝罪と担当の変更を実施しました。
体操のプログラムがもっとあればと思います。課題遊びは簡単すぎて逆に集中できていなかったように思います。（すぎのこルーム）	療育プログラムの内容につきましては、繰り返し行う活動（体操等）は、お子さんの積み重ねを大切にしています。お子さんが見通しを持ち、自主的に参加が出来ることを目的としています。課題遊び等の療育プログラムの内容につきましては、お子さんの成長に繋がる新たなものを検討していきます。
人工内耳のマッピングがやまびこさんでできるといいなと思います。いつも個別でお世話になっている先生に人工内耳のマッピングをして頂けたら、息子に合ったマップを入れられると思うのですが…。できるのなら、お願いしたいです！（やまびこルーム）	ご意見ありがとうございます。人工内耳のマッピングについては、現在は、設備、体制が整っていないため、実施できません。今後、実現に向けて体制、設備等を整えるよう取り組んでいきます。（令和3年4月現在、マッピングのシステムを導入し稼働中）
災害時等のいずみの家と各家庭間の情報のやり取りについて、現在の保護者会の連絡網ではなく、一斉メールなど迅速な手段の検討を希望します。（いずみの家）	大雨や大雪、地震や停電だけでなく、感染症などリアルタイムで情報を提供する必要がある場合、連絡網では遅く、一斉メール等の手段が有効なのはごもっともなご意見です。伝達方法も含め、検討していきます。
講習会や映写会でプロジェクターを利用している。レンズに水滴が付いているのか、画面の一部が曇り、皆様に見づらいかと思うている。	ご不便おかけしており申し訳ございません。新しいプロジェクターを購入しましたのでご利用下さい。
主催事業である教室参加者の同行援護者から、自身に対する講師の発言が不快であったと苦情があった。（ふれあいの家）	施設長等が当事者に対し事実確認のうえ、謝罪し納得していただいた。

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"> ・療育相談所では、相談員が年度当初に1人退職し3人体制となりましたが、12月に4人体制となり、新規採用職員の指導・育成を優先させながら、待ち期間の短縮に努めました。新規患者数（新規相談及び受理面接）はそれぞれ927件（31年度1,068件）、665件（31年度805件）でした。相談員同士が連携し、個別のニーズに迅速、丁寧に対応する事もでき、担当相談員が不在の際にも、他の相談員で可能な限り対応するなど安定して業務を遂行する体制を継続してきました。 ・すぎのこルームでは、保護者支援として、要望を伺いながら保護者勉強会を6回開催しました。なかでも今年度初めての「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（1回は緊急事態宣言のため中止）継続した勉強会を開催しました。保護者からは、来年度も継続して欲しいとの強い要望が出ています。 ・やまびこルームでは、保護者支援の充実をはかるため、保護者セミナーをオンライン併用で行いました。全9回のセミナーを2回（月2回ずつ、①7月～11月、②11月～3月）実施しました。会場参加の保護者がセミナーに参加している間、お子さんたちは分離して保育を行いました。セミナーには、保護者、園児合わせて延べ248人が参加（昨年度155人）しました。また、年3回行っている保護者勉強会も同様にオンライン併用で実施し、延べ120人が参加し（昨年度59人）、ともに昨年度を大きく上回りました。 ・相談支援事業所ばれっとでは、ばれっと内で困難事例を共有することで、担当が不在の際にもスムーズに対応し、新型コロナウイルス感染症感染拡大の中感染対策に努めながら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ば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、新型コロナ感染症拡大による受注作業の落ち込みを見越して、印刷やボロシャツのプリント作業を重点的に実施しました。また、新規に業者を開拓してマスクの検品作業に取り組みました。自主生産活動の資材であるポリ袋を活用した防護服作りや他施設から依頼されたペンキ塗りなどあらゆる作業を可能な限り請け負いました。31年度と比較して、収入は約49%増加しましたが、必要経費の支出が約98%増加したため収益率は約44.6%と減少になりました。ただ収入が増加した分月平均工賃額も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、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響を受け、主催事業の中止や利用人数の制限等により、前年度の48,801人から17,436人（△64%）と大幅に利用者数が減少しました。最初の緊急事態宣言（令和2年4月7日～5月27日）の間、約2か月は、障害者の生活を維持するための音訳、点訳活動を除いて閉館しました。この間も、電話による相談対応の他、機能訓練利用者へは電話や郵送などにより自宅のできる訓練課題を提供し、機能の維持に努めました。令和2年2月末から中止を継続した主催事業は、緊急事態宣言が解除されるまで中止し、6月から再開しました。再開にあたり密集、密接を避けるため、各部屋の利用定員を定めたほか、換気、消毒を徹底しました。また、パーティションを相談室や教室に設置・貸出し、飛沫の飛散防止に努めました。
-------------	----------	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者や職員等の健康管理、備品のこまめな消毒等、感染症対策によるリスク管理のもと、事業計画に基づく管理運営を行っていた。 ・成果指標である「利用者アンケートにおける利用者満足度」については、昨年度より利用者が減ったにも関わらず、達成率が4.2%上昇しており、利用者に寄り添った運営をしていた。 ・すぎのこルームにおいて、保護者支援として、要望が強かったテーマによる保護者勉強会を6回開催した。 ・やまびこルームにおいて、保護者セミナー、保護者勉強会をオンライン併用で行い保護者同士が密になることを避けられるように開催した。 ・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ていた。 ・いずみの家において、受注作業の見直しを行い工賃を上昇させた。また、ハローワークや障害者職業センターと連携し、民間企業での実習を通じて2名を一般就労につなげた。 ・ふれあいの家において、第1回緊急事態宣言による休館期間では、機能訓練利用者に対して、自宅で可能な訓練課題を電話や郵送などで提供し、機能の維持に努めていた。
----------	---	----	--

【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、市の評価に基づいて、事業計画に基づき、概ね適切に管理されているため、引き続き、利用者の期待に応えられるような管理運営をお願いしたい。