

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	堺市立北こどもリハビリテーションセンター、堺市立南こどもリハビリテーションセンター、堺市立えのきはいむ
(2) 施設の設置目的	<ul style="list-style-type: none"> こどもリハビリテーションセンター 心身に障害のある児童及びその疑いのある児童の早期療育体制の充実と福祉の増進を図るための総合施設として設置 えのきはいむ 障害のある児童を日々保護者の下から通わせて、日常生活における基本的動作の指導、独立自活に必要な知識技能の付与又は集団生活への適応のための訓練を提供することを目的として設置
(3) 所管部局	子ども青少年局 子ども青少年育成部 子ども家庭課
(4) 指定管理者名	社会福祉法人堺市社会福祉事業団
(5) 指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで（5年間）
(6) 主な事業	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営に関する業務 児童発達支援センターに関する業務 児童発達支援、医療型児童発達支援、診療所、保育所等訪問支援 地域支援に関する業務 障害児相談支援等、障害児等療育支援事業（通所教室含む） 施設等の維持管理に関する業務
(7) 有料施設の有無	有（利用料金制）
(8) 公募・非公募の別	<p>非公募</p> <p>（非公募の理由）</p> <p>堺市立こどもリハビリテーションセンター及び堺市立えのきはいむは、心身に障害のある児童及びその疑いのある子どもの早期療育支援を行うことにより、豊かな発達と自立を促し、地域社会の中で生き生きとした暮らしが送れるよう家族も含め総合的に援助していくことを目的として設置された施設であり、子どもの状況や発達課題を踏まえ、「保育」、「診療」、「リハビリ」、「相談」を一体的に行う総合的な療育が必要とされるため、療育にあたる職員には、高度な専門的知識や経験が求められる。</p> <p>社会福祉法人堺市社会福祉事業団は、当該施設を管理運営させるために平成6年に設立した社会福祉法人であり、法人設立以降、各区保健センターでの乳幼児健診において、発達につまずきやその疑いがあるとされた子どもに対し、各種通所教室や児童発達支援センターで療育の提供を行うことで、本市における就学前の障害児の早期発見・早期療育システムの中心的な役割を担ってきており、市直営で行われてきた子どもの豊かな育ちを促す療育と保護者支援を継承し、療育の発展につなげてきている。</p> <p>就学前の障害児療育に特化した事業展開により、長年にわたり蓄積した経験や実績、専門的なノウハウに基づく高度な専門性を活かすことで、障害の種別や程度（重度、重複）に関係なく、毎日通園や分離保育、単独登園などの実施が可能となっている。また、卒、退園後の学校や幼稚園等との連携も保護者了解の下、密に行っており、関係諸機関からの信頼も得ている。</p>

<p>(9) 主な利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童発達支援センター、通所教室については、就学前の知的障害児、肢体不自由児、発達障害児及びその疑いのある子ども ・診療所については、18歳未満のリハビリテーションの必要な子ども及びその疑いのある子ども ・地域支援に関しては、18歳未満の知的障害児、肢体不自由児、発達障害児及びその疑いのある子ども 	<p>(10) 市内における受益対象者数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童発達支援センターは概ね320人、通所教室は概ね200人 ・全体では、推定約14,000人（堺市就学前障害児実態調査では、就学前児童の約3.2%の子どもを把握。就学児童については、文部科学省H28年度特別支援教育の現状より10.4%）
<p>(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標</p> <p>大阪市更生療育センター</p> <p>指標：①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価 ②市費の縮減効果に対する評価 ③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価</p>	

2 管理運営状況

(1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

児童発達支援センター5施設(診療所2か所)と通所教室の運営をはじめ、種々のサービスを通じて、子どもへの発達支援及び保護者に正確な障害理解を促し育児不安を軽減することで、利用者から高い評価を得ている。

地域の幼稚園、保育所や小学校に通う支援の必要な子どもと保護者に対しても専門的アドバイスを行い、関係機関とも連携した発達支援や家族支援を行っている。

平成26年度から開始した自主事業「土曜日クラブ」では、地域に住む発達に気がかりのある子どもとその保護者を対象に「あそびの場」と保護者の「まなびの場」の提供及び相談に応じた。

障害児を支援するサービス等が多様化し、障害児の地域社会での生活を支えるために、児童発達支援センターが本市の中核的機能を果たすべく、児童発達支援事業所交流会の開催や、相談支援事業所交流会を立ち上げ開催するなど、他の支援機関等と一層連携強化を図っている。

(2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	(社福) 堺市 社会福祉事業 団	(社福) 堺市 社会福祉事業 団	(社福) 堺市 社会福祉事業 団	(社福) 堺市 社会福祉事業 団	(社福) 堺市 社会福祉事業 団
ア 利用者数 (人)	73,539	73,850	73,023	72,640	/
イ 稼働率 (%)	—	—	—	—	
ウ 利用者満足度 (%)	91	91	91	センター利用者 89 めだか親子教室 91	

「利用者サービス」における市による状況分析

児童発達支援センターにおけるクラス数の拡充、保育所等訪問支援や障害児相談支援の充実等を図っているが、利用者数については昨年度から減少している。利用者満足度については、利用者アンケートを児童発達支援センターと、めだか親子教室利用の保護者に実施し、ともに高い水準を維持している。

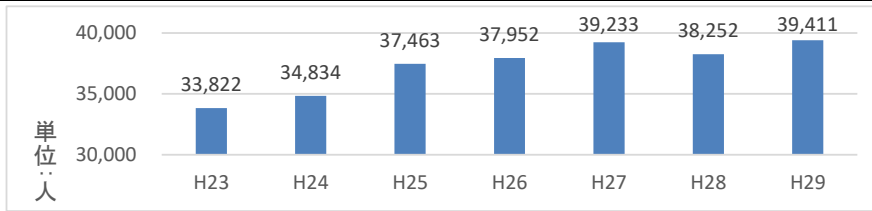
(3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	626,120,000	676,727,000	700,141,000	698,704,000	673,994,000
	利用料金	448,769,517	480,424,818	464,270,252	466,282,998	461,320,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	340,200	837,500	875,600	736,800	1,374,000
合 計		1,075,229,717	1,157,989,318	1,165,286,852	1,165,723,798	1,136,688,000
イ 支出	人件費	730,861,076	725,850,398	739,105,017	743,994,494	784,154,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	43,634,671 (4.2%)	42,099,902 (4.0%)	43,082,831 (4.1%)	43,155,247 (4.1%)	50,065,000 (4.4%)
	その他経費	271,732,349	273,472,634	267,727,683	274,562,141	302,469,000
合 計		1,046,228,096	1,041,422,934	1,049,915,531	1,061,711,882	1,136,688,000
利用者一人当たりの支出額		14,227	14,102	14,378	14,616	—
ウ 収支差額		29,001,621	116,566,384	115,371,321	104,011,916	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額		0	512,000	546,500	478,500	547,000
「収支状況」における市による状況分析		主に指定管理料と利用料金の収入にて、指定管理業務を実施している。平成27年度以降、多様な雇用形態での採用により、人件費の収支差額が多額となる一因となっている。これについては、平成30年度予算において指定管理料の見直しを行っている。				

3 目標管理、評価等

(1)適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	児童発達支援センター (5施設) 延利用者数	(設定理由) 適正な管理運営により利用者を確保する
	目標	年間延べ36,000人以上	(設定理由) 仕様書で定められている目標・水準
	実績	年間延べ利用者数 39,411名	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標を3,411名上回り、目標を達成できた



平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	指定管理者において苦情解決システム実施要綱を設けて、第三者委員を置き、利用者に周知している。危機管理マニュアルに基づいて適宜各種訓練を実施。「業務標準マニュアル」や「防災計画」、「危機管理マニュアル」等を作成し、緊急時に対応できるように、利用者の安全確保に努めている。
---------------------------------------	--

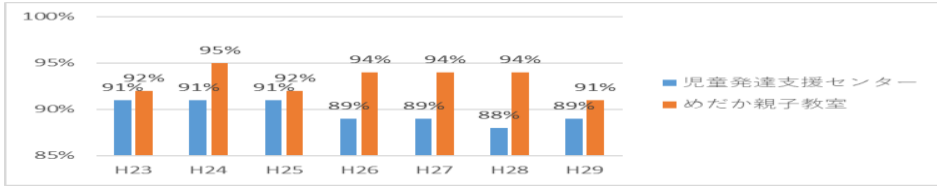
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	苦情の受付件数は5件。苦情解決制度の利用実績はなし。
-----------------------	----------------------------

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	A	B
	具体的な理由	<p>引き続き週2日登園クラスや週1日、月2日利用の並行通園クラス等利用者ニーズに沿った多様な登園形態を実施した。年間延べ利用者数は目標を9.5%上回るとともに、前年度比103%となった。この要因は、家庭の事情・手術等による長期欠席児童が少なかったこと等による。</p> <p>施設の維持管理では、適正な施設の維持管理に努めた。大規模な工事、修繕については堺市と連携して行い利用者の安全安心に努めた。危機管理マニュアルに基づき、毎月の避難訓練の実施、不審者対応訓練、また、園児が行方不明になった場合を想定した捜索訓練を実施し、不測の事態に備えた。</p> <p>職員の資質向上については、園単位や、5施設職員全体研修、職階別研修、「障害者差別解消法」や虐待防止等の人権研修、事例検討会では、外部講師によるスーパーバイズを実施した。人事評価を全職員に実施した。児童発達支援事業所交流会の開催や、相談支援事業所交流会を開催するなど、他の支援機関等と一層の連携強化を図った。</p>	<p>福祉型児童発達支援センターにおいて、ニーズの高い並行通園（幼稚園・保育園に在籍する児童の親子通園）について、延べ利用者数の増加につながった。一方、医療型センターの利用者については欠席が目立ち、延べ利用者数は減少している。施設の維持管理については、市と調整しながら利用者の安全安心の確保のため、施設の補修などに努めた。</p> <p>関係法令研修を実施しているほか、外部講師を招聘するなど専門的な知識技術の向上を図っている。苦情解決について、対応の遅れなどから長期化しているケースがみられる。</p>
対応策等	引き続き利用者ニーズに応じた利用形態の実施に努めていく。安全・安心して利用できる施設運営を心がけるとともに、引き続き職員の質、専門性の向上に努めていく。	<p>各種マニュアルに基づき、全職員が緊急時にも対応できるように努めるとともに、施設の運営管理においても引き続き安全に配慮されたい。苦情に対しても、迅速かつ誠実に対応して早期解決を図るとともに、随時市へ報告されたい。また、日々のやりとりから、利用者の要望や不安をくみとり、センターの運営や療育に反映できるように対策を講じられたい。</p> <p>法律や制度の改正、市の施策展開、利用者ニーズの変化等社会情勢の変化に臨機応変に対応できるように、情報収集や研究に努められたい。</p>	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	児童発達支援センター利用者の満足度	(設定理由) 常に利用者の立場に立ったサービスを提供する
	目標	利用者の満足割合90%以上(5段階評価の内上位2位「よくあてはまる」「あてはまる」を選んだ人の割合)	(設定理由) 実績をもとに設定
	実績	児童発達支援センター：89% (回答者254名・回収率78.88%) めだか親子教室：91% (回答者69名・回収率87.34%)	(分析) 児童発達支援センターについて、前年度より満足度ポイントが1%増加しているが、めだか親子教室については3%減少している。登園日数の少ないクラスや並行通園クラスについて、アンケート内容がクラス運営と一致していないことが一因と考えられる。アンケート内容や回収・集計方法については、改善できるように努められたい。



利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	人権推進者の配置及び研修実施。指定管理者の定めた「虐待防止対応に関する規則」に基づき、利用者の権利擁護に努めている。また、利用者ニーズに沿った多様な通園形態によるクラス運営を継続している。自主事業（土曜日クラブ）についても継続して実施し、地域支援の充実を図っている。
--	---

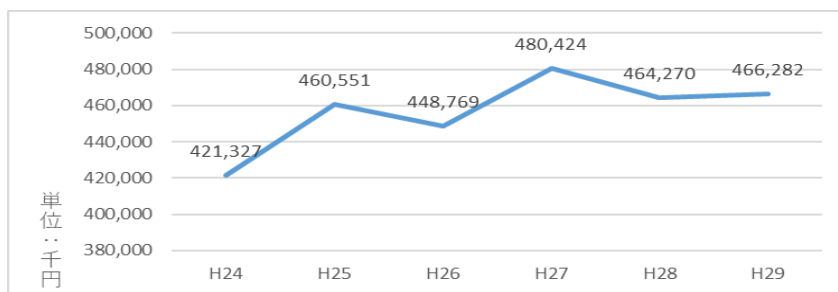
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者の声を反映し、サービスの向上に努めるため、利用者との園単位で懇談会を実施し、要望に沿って改善できることは早急に解決を図った。また、5園保護者と事業団、堺市との懇談会等多様なモニタリングを実施した。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	評価	B
具体的な理由	<p>利用者満足度は、めだか親子教室については目標の90%を達成。センター利用者アンケート単独では89%と設定目標に届いていない。センター利用者アンケートについては、より利用の実態に見合った確認ができるように、回収方法等を検討する。また、園庭開放、障害児等療育支援事業等の地域に開かれた施設運営について周知を図る。</p> <p>事業団だより年3回の発行、ホームページ等計59回更新、フェイスブックでは事業団の取組みを計281回更新し、きめ細かな役立つ情報発信を行い、事業団が実施する事業を周知するように努めた。年3回個別支援計画を作成し、保護者と課題を共有し取り組んだ。保育所等訪問支援では、目標値年間延べ支援件数270件に対し、204件の実施であった。実施している3施設全体で希望者が少ない状況であった。希望者にはもれなく訪問支援を提供した。運動発達に遅れのあるケースに対し、作業療法士や理学療法士による訪問支援が増加した。並行通園（幼稚園・保育園に在籍する児童の親子通園）では、在籍園への訪問を実施し、保育所や幼稚園と連携した支援が行えた。</p>	<p>利用者アンケートにおいては、引き続き高い評価を得ている。児童発達支援センターにおけるアンケートの内容や回収・集計方法等については、改善できるように努められたい。</p> <p>相談支援事業においては、引き続き障害児支援計画を作成し、保育所等訪問支援では、作業療法士や理学療法士による訪問支援実施することで、地域の保育所、幼稚園及び学校等の場で専門的な支援を提供した。</p> <p>継続的な障害児相談支援及び保育所等訪問支援の利用者の増加についての手法を検討する必要がある。</p> <p>医療型児童発達支援センターにおいて、利用者数が減少しており、利用者のニーズと療育内容に乖離があると思われる。</p>		
対応策等	<p>並行通園では引き続き、在籍園への訪問を増やすなど連携を深め、在籍園の理解を得ながら利用者にとってよりよい支援ができるように、更なる利用者支援の向上に取り組んでいく。</p>	<p>親子登園や保護者との連絡帳でのやりとりを通じて日頃から保護者のニーズや思いを受け止め、適切で迅速な対応を行うことや、各部門間の連携の充実により、更なる利用者へのサービス向上を図られたい。</p> <p>並行通園については、在籍している保育所や幼稚園の支援者より一層の連携を図り、利用者支援の向上に取り組まれたい。</p> <p>また、継続した親子通園が難しい児童等の潜在需要をひろいあげるような通園形態についても、引き続き検討されたい。</p>		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	利用料金収入	(設定理由) 利用促進が図られた結果が反映されるため
	目標	年間420,000千円以上	(設定理由) 仕様書で定められている目標・水準
	実績	利用料金収入 466,282,998円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標は達成できている。



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	引き続き利用者ニーズに沿った多様な登園形態の実施等により、センター利用者数が増加したことが要因となり目標は達成した。
------------------------------------	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし
-----------------------	------

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	B	
	具体的な理由	引き続き利用者ニーズに沿った多様な登園形態を実施し、センター利用者数が増加したことで、利用料金の増収につなげることができた。財務改善では、児童発達支援センターで引き続き多様な雇用形態を活用し、要員管理を行い、効果的な職員配置を行った。業務の改善、効率化を図り、事務費、事業費の縮減に努めた。 しかし、気候の影響で水道光熱費が支出増となり、南リハセンにおいて、利用者の居住地との関連でバス賃借料が増額したことの影響を受け、事業費の総額は前年度より1.2%増となった。	事務費、事業費の削減、利用者数の増により収益を確保していることは評価できる。 職員配置を見直すとともに、多様な形態で雇用することにより人件費の抑制を図っている。	
対応策等	引き続き、多様な雇用形態の活用や、経費の節減に取り組むとともに、現在実施している通園形態を維持し、保育所等訪問支援、相談支援事業の充実を図りながら、利用料金収入の確保に努める。	引き続き、経費の節減に取り組むとともに、市民ニーズを的確に捉えた事業を展開することで、利用者数の増加につなげ、利用料金収入の確保に努められたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの