

## 指定管理者評価表

様式1

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
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	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
<b>(3) 所管部局</b>	
子ども青少年局 子ども青少年育成部 子ども家庭課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
社会福祉法人堺市社会福祉事業団	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成26年4月1日から平成31年3月31日まで（5年間）	
<b>(6) 主な事業</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理運営に関する業務</li> <li>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</li> <li>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）</li> <li>施設等の維持管理に関する業務</li> </ul>	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有（利用料金制）	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
<p>非公募</p> <p>（非公募の場合その理由）</p> <p>堺市立こどもリハビリテーションセンターは、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。また、発達障害の子どもは環境の変化にとっても敏感であるため、障害児支援の継続性の担保や、障害児やその保護者とセンターのスタッフとの信頼関係の構築が不可欠である。さらに、同センターは、診療施設も併設する療育の専門施設として、こども園・保育所・幼稚園・学校や障害児通所支援事業所等への支援や、その利用者への療育の提供や支援など、地域における障害児支援の中核的機能を担うことも必要である。</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、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た。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、単独登園や並行通園など、多様化する支援ニーズに対応した療育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>	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>児童発達支援センターは概ね320人、通所教室は概ね200人</li> <li>全体では、推定約1,700人（堺市就学前障害児実態調査では、就学前児童の約4.08%の子どもの把握）。</li> </ul>
<b>(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</b>	
<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関する評価</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。

自主事業「土曜日クラブ」では、地域に住む発達に気が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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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)	73,850	73,023	72,640	67,340	
利用者数の算出 方法	児童発達支援センターの延利用児数、診療所の延診療児数、延べリハビリ実施数、園庭開放及び見学会の延参加者数、保育所等訪問支援事業の延支援回数、相談支援事業の延計画作成数、障害児等療育支援事業の延利用者数、施設利用に係る延相談件数、自主事業の延参加者数を合計したもの				
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拡充等を行っているが、欠員があったこと、つぼみ園・もず園で長期入院した児童がいたこと、地震、大雨、台風の自然災害による閉館日が増えたことなどにより、センター利用者については昨年度から減少していると考えられる。				
イ 稼働率 (%)	77.4	76.1	77.7	76.4	
稼働率の算出 方法	1日平均延べ利用人数(年間延べ利用人数/開館日数)÷定員数				
市による状況分析	上記の方法で稼働率を算出すると、H27年度77.4%、H28年度76.1%、H29年度77.7%、平成30年度76.4%と一定の水準を保っている。				
ウ 利用者満足度 (%)	91	91	センター利用者 89 めだか親子教室 91	センター利用者 89 めだか親子教室 91	
利用者満足度の 測定方法	児童発達支援センターとめだか親子教室の利用者にアンケートを実施・集計し、「よくあてはまる」「あてはまる」の上位2項目の占めた割合(30年度:児童発達支援センター 316人中232人回収、回収率73.41%。めだか親子教室 92人中76人回収、回収率82.60%)				
市による状況分析	利用者満足度については、「よくあてはまる」「あてはまる」の項目がおおむね85%以上であることがほとんどであり、高い水準を維持しているが、昨今の自然災害に対する保護者の不安が高まってか、緊急時の連絡方法に対する項目の評価が他の項目と比べ低くなっている。				

## (3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	109	109	105	105	105
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	5	5	5	4	4
ウ 要望、苦情等(件)	1	1	5	3	—
エ 事件、事故等(件)	16	28	18	25	—
市による状況分析	職員数については、平成26～30年度の指定管理期間に掲げた要員管理計画(常勤10名減、非常勤2名減)を達成している。職員研修回数については、おおむね現状維持の状態が続いている。要望、苦情については昨年度から減少しているが、事件、事故数は増加しており、より一層の安全対策が必要である。				

## (4) 収支状況(単位:円)

## ■指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	676,727,000	700,141,000	698,704,000	673,994,000	688,269,000
	利用料金	480,424,818	464,270,252	466,282,998	469,280,183	439,224,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	837,500	875,600	736,800	811,800	3,854,000
合 計		1,157,989,318	1,165,286,852	1,165,723,798	1,144,085,983	1,131,347,000

イ 支出	人件費	725,850,398	739,105,017	743,994,494	765,686,785	790,741,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	42,099,902 (4.0%)	43,082,831 (4.1%)	43,155,247 (4.1%)	50,022,224 (4.6%)	49,214,000 (4.4%)
	修繕費	3,784,301	5,375,445	4,084,165	3,969,751	4,211,000
	光熱水費	22,866,780	20,725,527	21,999,895	24,023,915	22,625,000
	その他経費	246,821,553	241,626,711	248,478,081	239,959,165	264,556,000
合 計		1,041,422,934	1,049,915,531	1,061,711,882	1,083,661,840	1,131,347,000
利用者一人当たりの支出額		14,102	14,378	14,616	16,092	—

ウ 収支差額	116,566,384	115,371,321	104,011,916	60,424,143	0
--------	-------------	-------------	-------------	------------	---

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	512,000	546,500	478,500	492,000	546,000
-------------------	---------	---------	---------	---------	---------

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。 収支差額が多額になっている主な理由は、産休・育休等による代替職員との人件費差額や通園バスの実績払いによる差額など、当初予算と決算額との差額により生じている。平成29年度の指定管理料より、直近の決算額をもとにして、当該年度の増減額を加味し算定している。
----------	---

## ■自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	—	578,000	618,000	871,000	927,000

イ 支出	—	455,699	508,084	513,114	927,000
------	---	---------	---------	---------	---------

ウ 収支差額	—	122,301	109,916	357,886	0
--------	---	---------	---------	---------	---

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	20	20	18	18	
----------	----	----	----	----	--

カ 参加者数(人)	325	262	360	265	
-----------	-----	-----	-----	-----	--

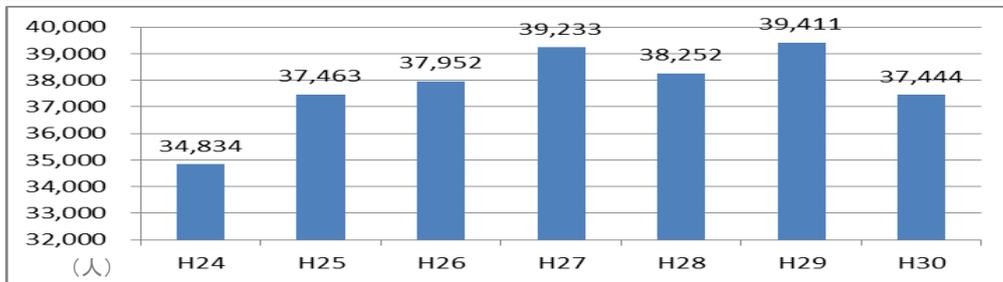
主な自主事業	地域に住む発達に気がかりのある子どもとその保護者を対象に「あそびの場」と保護者の「まなびの場」を提供するとともに相談に応じる。
--------	---

市による状況分析	第1もず園、第1つぼみ園において、それぞれ毎月1回程度「あそびの広場」を開催し、戸外遊びや室内遊具での遊びの場を提供している。また、第1もず園において、平成30年度は3回、保護者を対象に「まなびの広場」を開催している。
----------	---

### 3 目標管理、評価等

#### (1) 適正な管理運営の確保

<b>目標管理</b>	評価の指標	児童発達支援センター（5施設）延べ利用者数	（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 37,444人	（分析） ※目標未達成時は詳細な原因分析 目標を1,444人上回り、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。
---------------------------------------	--

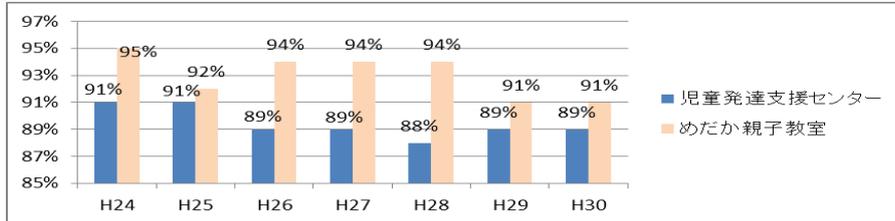
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	苦情の受付件数は3件。苦情解決制度の利用実績はなし。
-----------------------	----------------------------

<b>評価等</b>		指定管理者の自己評価	市の評価
	評価		B
具体的な理由		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。年間延べ利用児数は目標を4%上回ったが、前年度比95%となった。この要因は、自然災害等による複数の休園、家庭の事情・手術等による長期欠席児童が福祉型、医療型センターいずれにも複数名在籍していたこと等による。めだか親子教室については、できるだけ待機児を出さないよう適宜適切な療育提供ができるようにし半期制を継続した結果、利用者数が増加した。	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）を行っており、目標延べ利用者数を上回った。しかしながら、もず園とえのきはいむの統合準備や、台風などの自然災害による休園が増えたことなどにより昨年度と比較し利用者が減少している。 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。
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。特にニーズの高い並行通園と保育所等訪問支援については、利用枠を広げ、契約児数の増に努める。また、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。	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。 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。

<b>評価基準</b>	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	利用者の満足度90%以上	(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232名・回収率73.41%) めだか親子教室：91% (回答者76名・回収率82.6%)	(分析) 児童発達支援センター、めだか親子教室ともに前年度と同程度の評価を得ているが、登園日数の少ないクラスや並行通園クラスについては、アンケート内容がクラス運営と一致しておらず評価の低い項目があった。アンケート内容や回収・集計方法について、改善していきたい。



**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**

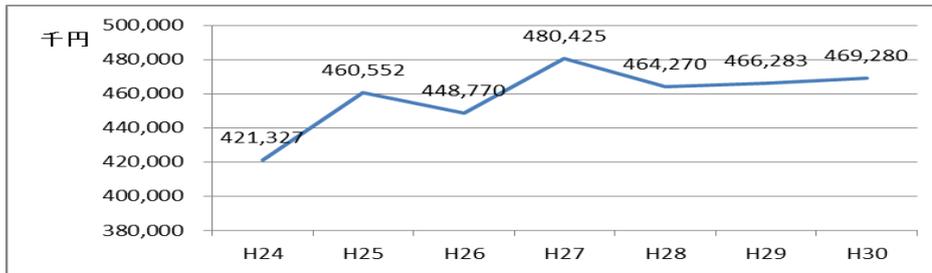
利用者の声を反映し、サービスの向上に努めるため、利用者と園単位で懇談会を実施し、要望に沿って改善できることは早急に解決を図った。また、5園保護者と事業団、堺市との懇談会等多様なモニタリングを実施した。

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
具体的な理由	<p>利用者満足度について、センターは目標をわずかに下回ったが、その要因は、並行通園クラスで実際の運営と一致しないアンケート項目（例：運動会や遠足など行事について問う項目があるが、並行通園クラスは行事には参加していない）がいくつかあったことによる。めだか親子教室は引き続き高い評価を得ることができた。</p> <p>事業内容の周知については、事業団日より年3回の発行、ホームページ、フェイスブックの更新を通じてきめ細かな役立つ情報発信を行ったが、他の項目に比べて評価が低かった。また、平成30年度は自然災害が多かったため緊急時の対応についても満足度が低い結果となった。</p> <p>療育支援については、年3回個別支援計画を作成し、保護者と課題を共有することや保護者支援プログラムの実施、懇談会、種々の行事等に取り組んだ。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利用者満足度について、昨年度に引き続き目標を下回っており、アンケート内容や集計、回収方法についてさらなる改善に努められたい。</p> <p>相談支援事業においては、引き続き障害児支援利用計画を作成し、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を実施することで、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>
対応策等	<p>利用者アンケートについては、ニーズをより的確に把握できるよう項目の内容や回収方法の見直しを行う。</p> <p>また、事業内容について、ホームページや事業団日より、関係機関との連携等を通じて一層の周知を図っていくこと、緊急時の対応について、マニュアルの見直しと保護者への周知方法の再検討を行う。</p> <p>療育については、研修等を通じて職員の質の維持・向上に努めるとともに、関係機関との連携を深め、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>利用者アンケートの回収率について、児童発達支援センター、めだか親子教室の回収率が昨年度に比べ低下しているため、周知、回収方法等の改善に努められたい。</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ごろ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>

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 469,280,183円	(分析) 昨年度より延利用者数は減少したが、平成30年度障害福祉サービス報酬改定により、通所給付費の単価が上がったため、目標は達成できた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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	特になし
------------------------------------	------

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	A
	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、前年度と同程度の収入をあげることができた。 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の活用による要員管理を行い、効果的な職員配置を行った。また、業務の改善、効率化を図り事務費・事業費の縮減に努めた結果、北リハセンで新園舎が完成し新たな施設管理業務が発生したが、事業費においては昨年度と同程度の支出に抑えることができた。	事務費、事業費の削減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縮減に取り組む。また、利用料金については、えのきはいむと第2もず園の統合により報酬単価が下がるが、利用者ニーズの高い並行通園や保育所等訪問支援を拡充することで、契約児数の増を図り、利用料金収入の確保に努めていく。	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