

明石市立知的障害児通園療育施設の管理運営状況（平成29年度）について

平成21年4月から指定管理者制度を導入した明石市立知的障害児通園療育施設について、平成29年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 指定管理者

(1)指定管理者	社会福祉法人 三田谷治療教育院
(2)指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 32,850千円 決算見込額 31,874千円 (平成28年度 協定締結額 32,815千円 決算額 31,631千円)
(4)管理体制	・正規職員19人 ・正規職員以外16人(嘱託職員2人、パート職員14人) ・合計35人

2 評価項目

(1) 顧客満足度について																																																	
①アンケート調査等の実施状況	<p><児童発達支援センターあおぞら園 利用者アンケート(平成29年8月実施)>施設利用の保護者対象(回答数31)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>非常に よい</th> <th>よい</th> <th>どちらとも いえない</th> <th>悪い</th> <th>非常に 悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>87%</td> <td>13%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>個別支援計画</td> <td>77%</td> <td>23%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>療育の内容</td> <td>68%</td> <td>32%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>施設的环境</td> <td>58%</td> <td>33%</td> <td>9%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>懇談の実施</td> <td>48%</td> <td>52%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>年間行事開催</td> <td>52%</td> <td>45%</td> <td>0%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>家族との連携</td> <td>71%</td> <td>29%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	非常に よい	よい	どちらとも いえない	悪い	非常に 悪い	職員の対応	87%	13%	0%	0%	0%	個別支援計画	77%	23%	0%	0%	0%	療育の内容	68%	32%	0%	0%	0%	施設的环境	58%	33%	9%	0%	0%	懇談の実施	48%	52%	0%	0%	0%	年間行事開催	52%	45%	0%	3%	0%	家族との連携	71%	29%	0%	0%	0%
	質問項目	非常に よい	よい	どちらとも いえない	悪い	非常に 悪い																																											
	職員の対応	87%	13%	0%	0%	0%																																											
	個別支援計画	77%	23%	0%	0%	0%																																											
	療育の内容	68%	32%	0%	0%	0%																																											
	施設的环境	58%	33%	9%	0%	0%																																											
	懇談の実施	48%	52%	0%	0%	0%																																											
	年間行事開催	52%	45%	0%	3%	0%																																											
	家族との連携	71%	29%	0%	0%	0%																																											
	<p><児童発達支援センターあおぞら園 利用者アンケート(平成30年3月実施)>施設利用の保護者対象(回答数31)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>非常に よい</th> <th>よい</th> <th>どちらとも いえない</th> <th>悪い</th> <th>非常に 悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>77%</td> <td>23%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>個別支援計画</td> <td>71%</td> <td>29%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>療育の内容</td> <td>68%</td> <td>32%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>施設的环境</td> <td>58%</td> <td>39%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>懇談の実施</td> <td>65%</td> <td>35%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>年間行事開催</td> <td>48%</td> <td>52%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>家族との連携</td> <td>71%</td> <td>26%</td> <td>3%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	非常に よい	よい	どちらとも いえない	悪い	非常に 悪い	職員の対応	77%	23%	0%	0%	0%	個別支援計画	71%	29%	0%	0%	0%	療育の内容	68%	32%	0%	0%	0%	施設的环境	58%	39%	3%	0%	0%	懇談の実施	65%	35%	0%	0%	0%	年間行事開催	48%	52%	0%	0%	3%	家族との連携	71%	26%	3%	0%	0%
	質問項目	非常に よい	よい	どちらとも いえない	悪い	非常に 悪い																																											
	職員の対応	77%	23%	0%	0%	0%																																											
	個別支援計画	71%	29%	0%	0%	0%																																											
	療育の内容	68%	32%	0%	0%	0%																																											
	施設的环境	58%	39%	3%	0%	0%																																											
懇談の実施	65%	35%	0%	0%	0%																																												
年間行事開催	48%	52%	0%	0%	3%																																												
家族との連携	71%	26%	3%	0%	0%																																												

<児童発達支援事業きらきら 利用者アンケート(平成29年9月実施)>

質問項目	事業利用の保護者対象(回答数40)		どちらとも いけない	悪い	非常に 悪い
	よい	よい			
職員の対応	68%	32%	0%	0%	0%
個別支援計画	35%	65%	0%	0%	0%
療育の内容	40%	53%	7%	0%	0%
施設的环境	50%	50%	0%	0%	0%
懇談の実施	33%	50%	17%	0%	0%
年間行事開催	37%	63%	0%	0%	0%

<児童発達支援事業きらきら 利用者アンケート(平成30年3月実施)>

・事業利用の保護者対象(回答数35)

質問項目	非常に よい	よい	どちらとも いけない	悪い	非常に 悪い
職員の対応	86%	14%	0%	0%	0%
個別支援計画	66%	31%	3%	0%	0%
療育の内容	63%	37%	0%	0%	0%
施設的环境	74%	23%	3%	0%	0%
懇談の実施	48%	43%	9%	0%	0%
年間行事開催	60%	29%	11%	0%	0%

②利用者からの
主な苦情とその
対応等

毎日の連絡帳をはじめ、毎月の保護者会、年4回の個別懇談会や受付窓口「意見箱」などを通じて、保護者が自由な意見を言いやすい環境作りを行うとともに、苦情解決に関しては苦情受付担当者や苦情解決責任者を選任し、苦情に迅速に対応できるシステムを構築している。

所管課コメント

アンケートの結果から、あおぞら園及びきらきらの事業等に対して「非常によい」「よい」としている保護者の割合が、ほとんどの項目で90%を超えており、利用者ニーズに沿った療育サービスの提供が行われていることが認められる。苦情に迅速に対応できるシステムをつくっていることは評価できる。

(2) 事業達成度について

①事業・業務の実施状況

<運營業務>

児童発達支援センターあおぞら園は、個別支援計画に基づいた発達段階、障害特性に見合った療育を、保育士を中心に言語聴覚士、作業療法士、臨床心理士などのセラピストと連携して行い、一人ひとりの育ち、学び、暮らしにおけるニーズに対応できるよう総合的な支援に努めている。また栄養士の栄養管理のもと食育を実施し、偏食改善に効果を挙げている。

また、地域支援の一環としての保育所等訪問支援事業では、保護者からの要望に基づき、保育所等へ訪問して療育や支援者支援を行っている。また、相談支援事業では、児童通所サービス等の利用を申請した障害児の相談を受け、家庭訪問を実施し、サービス等利用計画の作成やサービス提供機関との調整を行っている。

児童発達支援事業きらきは、単独通園のほか親子療育を実施し保護者支援を充実している。

子どもの豊かな情緒の形成を図るため、毎月の誕生会や季節に応じた行事などを実施している。

子どもと家族が地域の中で当たり前のように生活していけることを目指し、市教育委員会などと連携し、就園・就学に関する相談援助や、認定こども園や保育所との交流保育を実施している。

<維持管理業務>

遊具などは、点検表を用い、使用前後に目視点検を実施している。

リスクマネージャーを配置し、特に療育上危険な箇所はないか設備・備品などの毎日の点検を実施するとともに、「ヒヤリハット」を活用し、事故を未然に防ぐために、危険箇所の整備を早期に行っている。

<自主事業>

年7回の保護者学習会を実施し、日常の子育てのアドバイスや相談支援に努めるなど保護者への支援を積極的に行っている。

また、地域向けの「あおぞらセミナー」などを実施している。

<その他業務>

パンフレットやホームページ、園のお便りで地域や保護者に情報を提供している。

個人情報の取り扱いについては保護者の了解を得るとともに、職員に対しても目的外使用しないなど守秘義務を徹底している。

防犯・防災については、マニュアルを作成し、不審者の侵入防止などに努めるとともに、単独またはふれあいプラザあかし西と合同で避難訓練や消火訓練を実施している。また、職員にヒヤリハット報告を義務付け事故防止意識の向上を図っている。

虐待防止については、障害者虐待防止の研修に積極的に参加するなど職員の意識向上を図り、日ごろから子どもの状態に細心の注意を払い、虐待の可能性には早期に対処できるよう努めている。

②施設等の利用 状況	<p><児童発達支援センターあおぞら園の利用状況> (通園施設あおぞら園の利用状況)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 50%;">利用人数</th> <th style="width: 50%;">契約件数</th> </tr> <tr> <td>延べ6,541人 (H28 延べ6,185人)</td> <td>31人(定員30人) (H28 30人 定員30人)</td> </tr> </table>	利用人数	契約件数	延べ6,541人 (H28 延べ6,185人)	31人(定員30人) (H28 30人 定員30人)
	利用人数	契約件数			
	延べ6,541人 (H28 延べ6,185人)	31人(定員30人) (H28 30人 定員30人)			
	<p>(保育所等訪問支援事業の利用状況)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>訪問件数</th> </tr> <tr> <td>90件 (H28 103件)</td> </tr> </table>	訪問件数	90件 (H28 103件)		
	訪問件数				
90件 (H28 103件)					
<p>(相談支援事業の利用状況)</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th>利用件数</th> </tr> <tr> <td>388件 (H28 174件)</td> </tr> </table>	利用件数	388件 (H28 174件)			
利用件数					
388件 (H28 174件)					
<p><児童発達支援事業きらきらの利用状況></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 50%;">利用人数</th> <th style="width: 50%;">契約人数</th> </tr> <tr> <td>延べ1,908人 (H28 延べ1,583人)</td> <td>47人 (H28 47人)</td> </tr> </table>	利用人数	契約人数	延べ1,908人 (H28 延べ1,583人)	47人 (H28 47人)	
利用人数	契約人数				
延べ1,908人 (H28 延べ1,583人)	47人 (H28 47人)				
所管課コメント	<p>事業や業務については個別支援計画に基づき専門知識を持つ職員が療育にあたるなど、きめ細かい支援が行われており評価できる。</p> <p>なお、利用人数はあおぞら園、きらきらともに昨年度を上回っている。</p> <p>保育所等訪問支援事業や相談支援事業については、児童が地域の中で安心して生活が送れるよう適切に行われている。</p> <p>自主事業において保護者との連携や支援が積極的に行われていることは評価できる。</p>				

(3) 事業収支について

①収支状況	<収支状況>		
	収入総額	150,351千円	指定管理料31,874千円、利用料110,656千円、自主事業4千円、その他7,815千円
	支出総額	144,268千円	人件費115,401千円、管理費10,529千円、負担金674千円、事業費3,038千円、その他14,626千円
	収 支	6,083千円	(H28 △3,743千円)
②使用料等の収入状況	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料収入 110,656千円(H28 101,694千円) <ul style="list-style-type: none"> 児童発達支援センターあおぞら園利用収入 80,935千円 保育所等訪問支援事業利用収入 1,342千円 相談支援事業利用収入 6,340千円 児童発達支援事業きらきら利用収入 17,438千円 利用者負担金収入 4,601千円 ・自主事業収入 4千円 ・その他収入 7,815千円 		
所管課コメント	会計処理については適正に行われている。		

3 その他評価の参考となる特記事項

- ① 明石市地域自立支援協議会こども部会の中心を担い、療育のアドバイスを積極的に行うなど、明石市の通所事業所のネットワーク構築や地域住民への啓発に努めている。
- ② 職員研修では、新人職員、または全職員を対象とした内部研修を25回実施するとともに、外部研修を年間50回受講するなど、職員の資質の向上やモチベーションを高めている。

4 所管課総合評価

利用者アンケート等の利用者満足度においては良好な結果が得られ、事業達成度でも、利用者ニーズに対応した療育が行われるなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。

職員研修や関係機関との連携、情報交換なども適正に実施されている。

以上のことから、平成29年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。

今後とも、市の責任において適正かつ必要な指導、監督に努め、一層のサービス向上のため、良好な管理・運営の継続と、子どもに対する有効な療育などの取り組みを求めていく。