

年度モニタリング  
(平成 28 年度)

<b>施設名称</b>	佐倉市さくらんぼ園
<b>施設概要</b>	所在地：〒285-0806 千葉県佐倉市大篠塚 1587 番地 施設構造：鉄骨鉄筋コンクリート造、地上 2 階建 敷地面積：8,372.41 m <sup>2</sup> 延床面積：834.85 m <sup>2</sup> 建築年月：平成 12 年 4 月 施設内容：保育室 1・2・3、療育室、個別指導室、シャワー室、医務室兼相談室 学習室、水中療育室、給湯室、倉庫、トイレ、玄関、事務室等 附帯設備：駐車場
<b>施設の 設置目的</b>	在宅の障害児に対し指導及び訓練を行うことにより、在宅の障害児の社会的自立を助長し、もって福祉の増進を図ることを目的にしています。
<b>指定管理者</b>	社会福祉法人 千手会
<b>指定期間</b>	平成 23 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日
<b>委託料</b>	48,467,829 円 (平成 28 年度支払額 7,269,943 円)
<b>市所管課</b>	福祉部 障害福祉課
<b>第三者</b>	佐倉市さくらんぼ園 保護者会

①業務点検

評 価	説 明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

区 分	評価項目	評価欄	
		指	市
<b>I 業務に関する基準</b>			
<b>1 基本事項</b>			
開所時間	開所時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	A	A
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	A	A
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	A	A
適正利用	利用・減免等の手続は規定ののっとり正規に行われているか。	A	A
利用料金	利用料金の減免の基準、範囲・件数は適正か。	A	A
法令遵守	関連規定を理解し、法令遵守が確保されているか。	A	A
<b>2 維持管理業務に関する基準</b>			
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	A	A
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	A	A
	定期清掃は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
廃棄物処 理	適正な方法（分別等）と頻度により廃棄されているか。	A	A
	廃棄物の減量に努めているか。	A	A
環境衛生	必要な検査等は規定の回数・基準を達成しているか。	A	A
	快適に利用できる環境となっているか。	A	A
公共料金支 払	公共料金は滞りなく支払われているか。	A	A
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	A	A
備品管理	備品管理台帳が整備され、適切に記録されているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
修 繕	適切に修繕を行うとともに、市への報告を行っているか。	A	A
	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	A	A
	消耗品の補充・管理は適正に行われているか。	A	A
警 備	入退者管理、施錠管理、巡視等は適切に行われているか。	A	A
	夜間・休所日警備に支障はないか。	A	A
保守点検	法定点検その他定期点検を遅延なく確実に実施しているか。	A	A

	点検によって発見された不具合の報告を適切に行っているか。	A	A
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	A	A
	避難経路や消防設備の付近に障害物はないか。	A	A
駐車場	設備の損傷や危険物、違法駐車はないか。	A	A
	事故・盗難等の発生について市への報告を怠っていないか。	A	A
<b>3 施設運営業務に関する基準</b>			
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	A	A
利用料金 徴収	出納簿等は整備されているか。	A	A
	現金は必要最小限とし、盗難・紛失等のないよう管理されているか。	A	A
	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	A	A
物品販売 等許可	物品販売、寄付の募集、広告物の掲示・配布等の許可が適切に行われ、利用者の妨げとなっていないか。	A	A
記録業務	日報や各種記録（文書・画像・音声・映像等）を行い、整理しているか。	A	A
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	A	A
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	A	A
	パンフレット・チラシ等の在庫切れはないか。	A	A
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	A	A
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	A	A
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	A	A
相談業務	相談内容及び個人情報の保護は徹底されているか。	A	A
	相談事業の利用方法について周知は十分か。	A	A
企画事業	事前に計画書を文書で市に提出し、承諾を得た上で実施し、実施後適切に報告を行っているか。	—	—
	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	—	—
留意事項	拾得物台帳を作成し、拾得物を所轄の警察署に届けているか。	A	A
	管理運営の実施等に関する市の調査に協力しているか。	A	A
<b>4 経理事項に関する基準</b>			
財務処理	財務事務処理規程が定められ、遵守されているか。	A	A
区分会計	区分会計により独立した帳簿及び預金口座で管理しているか。	A	A
帳簿管理	帳簿書類等は適切に保存されているか。	A	A
<b>5 独自事業に関する基準</b>			
事業計画	独自事業の実施にあたり、事前に計画書を市へ提出しているか。	A	A
<b>6 目的外業務に関する基準</b>			
行政財産 使用許可	目的外業務（公衆電話設置等）の実施にあたり、行政財産使用許可申請を行っているか。	—	—
	目的外業務の実施による利用者への妨げはないか。	—	—
<b>II 運営体制・組織に関する基準</b>			

1 基本事項			
労務責任	業務従事者の労務に関し法令が遵守され、責任ある体制となっているか。	A	A
	業務従事者から労務に関する苦情等はないか。	A	A
	労働時間の管理は適切になされているか。	A	A
資格・免許	必要資格及び免許等が取得されているか。	A	A
許認可等	必要な許認可及び届出等が行われているか。	A	A
2 実施体制に関する基準			
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	A	A
研修等	必要な訓練・教育・研修等が計画的に実施されているか。	A	A
連絡体制	指定管理者の団体本部との連絡体制は整備されているか。	A	A
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	A	A
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	A	A
3 一部業務委託（再委託）に関する基準			
委託範囲	再委託の範囲及び委託先の選定は適切か。	A	A
報 告	再委託の計画及び契約書等について市へ提出しているか。	A	A
履行確認	再委託業務の履行確認は適切に行われているか。	A	A
4 運営協力体制に関する基準			
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	A	A
5 安全管理・危機管理に関する基準			
平常時	保守点検、巡視等は適切に行われているか。	A	A
体制整備	危機管理計画及び危機管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	非常時の連絡体制は確立されているか。	A	A
事故災害対応	事故・災害等発生時は市へ直ちに報告され、適切に対処したか。	A	A
損害賠償	第三者への損害賠償は適切に行われているか。	A	A
保険加入	必要な保険に加入し、その範囲は適正か。	A	A
6 個人情報保護・情報公開・情報管理に関する基準			
守秘義務	業務上知り得た秘密を他人に漏らしていないか。	A	A
個人情報保護	個人情報保護条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
情報公開	情報公開条例に基づき、適切に処理されているか。	A	A
	総合的かつ積極的な情報公開の推進が図られているか。	A	A
情報管理	情報管理計画及び情報管理マニュアル等は整備されているか。	A	A
	情報セキュリティ（コンピュータウイルス対策等）は万全か。	A	A
7 事業計画及び事業報告に関する基準			
書類提出	事業計画及び事業報告は規定どおりに提出されているか。	A	A

	事業計画及び事業報告の内容に虚偽及び重大な誤りはないか。	A	A
<b>8 連絡調整に関する基準</b>			
連絡会議	市との連絡会議を適宜行い、十分な調整は図られているか。	A	A

<b>【意見記述欄】 業務点検</b>	
<b>指定管理者</b>	協定に基づき、適切な運営・管理に心掛けて遂行しています。
<b>市</b>	協定に基づき、適正な管理・運営がなされていると思います。今後も基準に沿って円滑な運営を維持していただきたいと思います。

②利用状況等分析

	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
延べ利用者数 (人)	5,997	6,000	5,891	98.2	98.1
実利用者数 (人)	161	165	165	102.4	100
稼働率 (%)	67.6	68	67.9	—	—
利用料金収入 (円)	3,677,066	3,700,000	3,646,482	99.1	98.5
減免件数 (件)	0	0	0	0	0

【意見記述欄】 利用状況等分析	
指定管理者	<p>契約者数は4名増えたが、延べ利用人数は若干減っています。昨年度後期から佐倉市在住の方を優先的にご利用いただいています。幼稚園・保育園との連携が密に取れるようになり、年齢が上がるにつれて幼稚園・保育園が主体になり、徐々に利用日数が減るため、稼働率が下がっています。地域での生活にスムーズに移行できていると思われます。今後は地域全体の療育の質の向上に努めていきます。</p>
市	<p>幼稚園・保育園と緊密に連携が取れており、就園・就学に向けての必要な療育が行われ、地域生活へのスムーズな移行につながっています。今後も引き続き、質の高いサービスを提供していただきたいと思います。</p>

③経営分析

経営分析指標	前年度 実績値	今年度 計画値	今年度 実績値	対前年度比 (%)	対計画値比 (%)
収入（円）	72,809,029	72,900,000	<b>73,129,525</b>	100.4	100.3
支出（円）	61,850,151	60,000,000	<b>55,960,720</b>	90.4	93.2
収支（円） 〈収入－支出〉	10,958,878	12,900,000	<b>17,168,805</b>	156.6	133
利用料金比率（%） 〈利用料金収入／収入〉	5.1	5	<b>4.9</b>	—	—
人件費比率（%） 〈人件費／支出〉	89	88	<b>87.3</b>	—	—
再委託費比率（%） 〈再委託費合計／支出〉	2.1	2	<b>2.1</b>	—	—
利用者当たり管理コスト（円） （支出／延べ利用者数）	10,314	10,000	<b>9,499</b>	92	94.9
利用者当たり市負担コスト（円） （委託料／延べ利用者数）	1,212	1,200	<b>1,234</b>	101.8	102.8

【意見記述欄】経営分析	
指定管理者	延べ利用者数が減っているのに対して収入が若干増えているのは、相談支援の収入が増えたためです。支出が減っているのは、年度途中で退職者がいたことと、南部よもぎの園と兼務している職員の按分比率を変更したためです。収支のプラス部分については、相談員の人件費や法人全体の障害者福祉事業に活用しています。
市	収入は増加し、経営は良好と思います。人件費率は高いですが、今後も専門性の高いサービスの提供に努めていただき、安定した経営を継続してほしいと思います。

④業務実施状況確認

【単年度計画】

事業計画・目標	実施状況・効果
療育の向上と充実	<p>①児童発達支援センター 子ども一人一人の成長に合わせて、またその時々 のニーズに合わせて、専門職の意見を聞きなが ら、集団及び個別的な療育を行いました。</p> <p>②放課後等デイサービス 未就学児からの療育の継続を目的に、低学年は プール・高学年は調理実習・また個別での専門職 による活動等を実施しました。</p> <p>③常勤・非常勤職員関係なく、研修会に積極的に 参加し、スキルアップを目指しました。</p>
保護者支援の充実	<p>①送迎 時間の制限なく、ご自宅までの送迎を実施しま した。</p> <p>②兄弟姉妹預かり 生後 2 ヶ月から無料でお預かりしています。地 域や学生のボランティアを広く募集し実施しまし た。</p> <p>③ご家庭の事情により、預かり保育も実施しまし た。</p> <p>④どんなことでもご相談の依頼があれば、すぐに 時間を取り、お話を伺うようにしました。</p>
地域とのつながり	<p>①保育所等訪問支援 地域の幼稚園・保育園・学校との連携を図り、 地域の中で通園・通学できるように支援しました。 市内外の幼稚園・保育園と連携しています。</p> <p>②相談支援 アセスメントから計画書作成・モニタリングを 実施し、適切な支援を行えるように努力しました。 地域でより良く暮らすための相談支援を実施して います。</p>



**【中・長期計画】**

事業計画・目標	実施状況・効果
第三者委員による苦情受付	2ヶ月に1度、第三者委員が来園し保護者と話を する時間を設けています。要望についてはその都 度検討し解決し、頂いた意見は出来るだけ事業に 反映するように努力しています。
非常時の対応について	毎月の事業所内の訓練を実施する他、南部地域福 祉センター全体の避難訓練にも積極的に参加しま した。有事の際の助けになるように備品等の準備 を行いました。

**【意見記述欄】 業務実施状況確認**

<b>指定管理者</b>	計画通り事業を遂行できていると考えます。
<b>市</b>	計画通り事業を遂行できていると思います。今後も多様なニーズに応えられるよう、充 実したサービスの提供に努めていただきたいと思います。

### ⑤利用者満足度調査報告

<b>実施方法等</b>	年末にアンケート調査を実施しました。
<b>回答数等</b>	160 件にアンケート用紙を配布し、39 件の回答を頂きました。
<b>実施結果</b>	回答率は 24.3 パーセントで昨年度よりも若干上回りました。今後もより沢山の方のご意見をいただけるように、用紙を変えるなど実施方法について検討します。

<b>回答者の意見等</b>	<b>対応策等</b>
<p>療育内容について</p> <p>良い評価を沢山いただきました。専門職の活動やプールを増やしてほしい等、いくつかご要望がありました。また予定を早く教えてほしい・子どもが多くなったのできめ細かく見てもらえなくなった等の少数意見もありました。</p>	<p>良い評価を頂いたことを励みに、ますます良い支援が出来るように努力します。要望事項や是正しなければならぬ事柄については、良く検討し改善していけるように努力します。</p>
<p>設備整備について</p> <p>概ね良い評価を頂きました。公園の遊具の整備・大人用洋式トイレの増設・雨漏り改修など、いくつか要望が出ていました。</p>	<p>佐倉市と協議のうえ、出来るところから順に改修を実施します。</p>
<p>家族支援について</p> <p>良い評価を沢山いただきました。送迎について職員の負担軽減の為に、運転手を雇用してはどうかとご意見を頂きました。</p>	<p>また良い評価を頂けるように努力します。運転手の雇用については職員の配置状況を見て検討します。</p>
<p>行事について</p> <p>概ね良い評価をいただきましたが、内容や時期・会場等についていくつかのご意見を頂きました。</p>	<p>頂いた意見を参考に検討していきます。</p>
<p>職員の対応について</p> <p>概ね良い評価をいただきました。職員が年度途中で退職したため、職員の育成等についてご意見を頂きました。</p>	<p>研修等に積極的に参加して、職員のスキルアップを図るとともに、働きやすい職場改善に努めます。</p>

<b>【意見記述欄】 利用者満足度調査報告</b>	
<b>指定管理者</b>	<p>全体的に良い評価を頂きましたので、今後も継続していけるように努力します。</p> <p>今後とも皆様の意見を聞きながらより良い療育に努めていきます。</p>
<b>市</b>	<p>利用者満足度調査の結果は良好と思います。今後も高い満足度が得られるよう、施設運営に努めていただきたいと思います。</p>

## ⑥総合評価

[意見記述欄] 総合評価（平成 28 年度）	
<b>指定管理者</b>	<p>児童発達支援センターとして全ての子ども達が地域でより良く生活できるように、様々な事業を展開してきました。人間形成において最も重要な乳幼児期に子どもにとって今何が必要なのかを保護者と共に考えながら、個々に合わせた支援を行ってきました。また幼稚園・保育園・他事業所等と積極的に連携を取り、安心して地域で生活できるように活動してきました。今後も地域全体で子どもの育成に取り組んでいけるように、活動していきたいと考えています。</p> <p>より一層質の高い療育を行うために、研修等に積極的に参加し、職員のスキルアップに努めます。</p>
<b>市</b>	<p>個々に合わせた支援を提供し、他機関と連携を図り、利用者の満足度は高いです。今後も利用者のニーズに応え、地域に根付いた施設運営をしていただきたいと思います。</p>

[意見記述欄] 総合評価（指定期間全体）	
<b>指定管理者</b>	<p>年々、利用契約者数が増えています。また他機関との連携も年々広がってきました。子どもの健全な育成の為に、子どもを取り巻く全ての人たちとの連携が必須です。地域全体で子どもを見守り育てていける社会を実現するために、児童発達支援センターの役割を最大限発揮して今後とも努力していきたいと考えています。</p>
<b>市</b>	<p>指定管理制度を導入してから職員個々のスキルアップ、多様な事業展開、他機関との連携等、積極的な運営がなされ、利用者信頼される事業運営が実施されてきたと思います。</p> <p>来年度以降も指定管理をお願いできることになりましたので、引き続き利用者信頼され、地域に根付いた施設運営をお願いしたいと思います。</p>

**年度モニタリング〔第三者（利用団体等）評価〕  
（平成 28 年度）**

<b>施設名称</b>	佐倉市さくらんぼ園
<b>評価者・団体</b>	保護者会メンバー

**業務点検シート**

評 価	説 明
S（優良）	適格に実施され、特に優れた成果が認められる。
A（適格）	適格に実施されている。
B（概ね適格）	適格に実施されているが、改善の余地がある。
C（要改善）	適格に実施されておらず、ただちに改善する必要がある。
－（該当なし）	該当する事例がない。または、評価することができない。

**I 業務に関する基準**

1 基本事項		
区 分	評価項目	評価欄
開所時間	開所時間が厳守され、速やかに業務が開始されているか。	S
管理範囲	管理範囲が厳守され、利用者を妨げることはないか。	S
利用制限	正当な理由なく利用者の利用を制限していないか。	S

2 維持管理業務に関する基準		
区 分	評価項目	評価欄
清 掃	屋内・屋外ともに美観が維持されているか。	S
	清掃は利用者の妨げにならない時間帯に行っているか。	S
環境衛生	快適に利用できる環境になっているか。	S
景観維持	屋外の景観が維持されているか。	A
備品管理	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	S
	不足している物品はないか。	S
修 繕	利用に支障をきたす状態のまま放置されていないか。	S
安全点検	施設内・施設外に危険箇所はないか。	S

3 施設運營業務に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
利用手続	使用許可や利用料金徴収の手続きは適正に行われ、迅速かつ円滑か。	S
利用料金徴収	利用料金の額、支払方法、減免基準等について、周知は十分か。	S
広報活動	利用者への掲示物・案内等はわかりやすく用意されているか。	S
	各種広報活動により利用者への周知が図られているか。	S
	Web サイトは利用しやすく、適宜更新されているか。	B
意見等 受付	意見・要望・苦情等の受付手段及び機会は適切か。	S
	受け付けた意見・要望・苦情等を記録し、改善に努めているか。	S
相談業務	相談事業の利用方法について周知は十分か。	S
企画事業	企画事業の内容、実施回数、参加費の額は適切か。	S

## II 運営体制・組織に関する基準

1 実施体制に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
人員配置	業務主任担当者及びスタッフの人員配置は適切か。	S
接 遇	職員（スタッフ）は名札及び清潔な服装を着用しているか。	S
	職員（スタッフ）のあいさつが徹底され、親切・丁寧な対応がなされているか。	S

2 運営協力体制に関する基準		
区分	評価項目	評価欄
協力体制	関係機関、団体、住民等と十分な連携が図られているか。	S

### 総合評価

【意見記述欄】 総合評価
<p>満足して利用しています。</p> <p>保護者会の活動報告（年 2 回）の際などに、管理者の方から様々な角度からの現状についてお話しがあります。利用者としてはその様な話や説明を聞くことで、より安心し、満足して利用することができるので嬉しく思います。</p>