

年 度 評 価 シ ー ト

課名 障害福祉企画課

施設の名称 静岡市心身障害児福祉センター 「いこいの家」	指定管理者名 社会福祉法人恩賜財団済生会支部 静岡県済生会																											
1 履行状況																												
(1) 目標達成																												
ア 利用者満足度	達成率 107.5% (前年度比 98.7%)																											
イ 保育所等訪問支援の契約件数	達成率 86.6% (前年度比 118.2%)																											
ウ 相談支援対応件数	達成率 134.0% (前年度比 126.4%)																											
<table border="1"><thead><tr><th>事業名</th><th>目標</th><th>R 7</th><th>R 6</th><th>R 5</th></tr></thead><tbody><tr><td>利用者満足度</td><td>90%以上</td><td>96.8%</td><td>98.1%</td><td>87.5%</td></tr><tr><td>保育所等訪問支援の契約件数</td><td>15 件以上</td><td>13 件</td><td>11 件</td><td>14 件</td></tr><tr><td>相談支援対応件数</td><td>365 件 (基本相談 190 件以上)</td><td>489 件 (基本相談 261 件)</td><td>387 件 (基本相談 171 件)</td><td>323 件 (基本相談 141 件)</td></tr></tbody></table>		事業名	目標	R 7	R 6	R 5	利用者満足度	90%以上	96.8%	98.1%	87.5%	保育所等訪問支援の契約件数	15 件以上	13 件	11 件	14 件	相談支援対応件数	365 件 (基本相談 190 件以上)	489 件 (基本相談 261 件)	387 件 (基本相談 171 件)	323 件 (基本相談 141 件)							
事業名	目標	R 7	R 6	R 5																								
利用者満足度	90%以上	96.8%	98.1%	87.5%																								
保育所等訪問支援の契約件数	15 件以上	13 件	11 件	14 件																								
相談支援対応件数	365 件 (基本相談 190 件以上)	489 件 (基本相談 261 件)	387 件 (基本相談 171 件)	323 件 (基本相談 141 件)																								
(2) 施設利用状況																												
①通園支援 (児童発達支援) 事業及び親子教室																												
<table border="1"><thead><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="3">通 園</th><th colspan="3">親 子 教 室</th></tr><tr><th>通園日</th><th>延べ人数</th><th>1日平均</th><th>実施回数</th><th>延べ人数</th><th>1回平均</th></tr></thead><tbody><tr><td>R 6</td><td>242 日</td><td>9,903 人</td><td>40.9 人</td><td>132 回</td><td>1,766 人</td><td>13.4 人</td></tr><tr><td>R 7</td><td>241 日</td><td>9,213 人</td><td>38.2 人</td><td>132 回</td><td>1,872 人</td><td>14.2 人</td></tr></tbody></table>			通 園			親 子 教 室			通園日	延べ人数	1日平均	実施回数	延べ人数	1回平均	R 6	242 日	9,903 人	40.9 人	132 回	1,766 人	13.4 人	R 7	241 日	9,213 人	38.2 人	132 回	1,872 人	14.2 人
	通 園			親 子 教 室																								
	通園日	延べ人数	1日平均	実施回数	延べ人数	1回平均																						
R 6	242 日	9,903 人	40.9 人	132 回	1,766 人	13.4 人																						
R 7	241 日	9,213 人	38.2 人	132 回	1,872 人	14.2 人																						
②療育相談																												
<table border="1"><thead><tr><th></th><th>発達相談</th><th>入園前相談</th><th>その他</th><th>合計</th></tr></thead><tbody><tr><td>R 6</td><td>115件</td><td>35件</td><td>0 件</td><td>150件</td></tr><tr><td>R 7</td><td>85件</td><td>20件</td><td>0 件</td><td>105件</td></tr></tbody></table>			発達相談	入園前相談	その他	合計	R 6	115件	35件	0 件	150件	R 7	85件	20件	0 件	105件												
	発達相談	入園前相談	その他	合計																								
R 6	115件	35件	0 件	150件																								
R 7	85件	20件	0 件	105件																								
③保育所等訪問支援事業 契約件数 : 13件																												
<table border="1"><thead><tr><th></th><th>訪問支援</th><th>電話相談</th><th>来所相談</th><th>園訪問</th><th>その他</th><th>合計</th></tr></thead><tbody><tr><td>R 6</td><td>104件</td><td>310件</td><td>43件</td><td>7 件</td><td>241件</td><td>705件</td></tr><tr><td>R 7</td><td>100件</td><td>412件</td><td>87件</td><td>14件</td><td>225件</td><td>838件</td></tr></tbody></table>			訪問支援	電話相談	来所相談	園訪問	その他	合計	R 6	104件	310件	43件	7 件	241件	705件	R 7	100件	412件	87件	14件	225件	838件						
	訪問支援	電話相談	来所相談	園訪問	その他	合計																						
R 6	104件	310件	43件	7 件	241件	705件																						
R 7	100件	412件	87件	14件	225件	838件																						
④障害児相談支援事業																												
<table border="1"><thead><tr><th></th><th>一般相談 (基本相談)</th><th>障がい児支援 利用計画</th><th>サービス等 利用計画</th><th>モニタリング</th><th>合計</th></tr></thead><tbody><tr><td>R 6</td><td>171 件</td><td>62 件</td><td>1 件</td><td>153 件</td><td>387 件</td></tr><tr><td>R 7</td><td>261 件</td><td>75 件</td><td>0 件</td><td>153 件</td><td>489 件</td></tr></tbody></table>			一般相談 (基本相談)	障がい児支援 利用計画	サービス等 利用計画	モニタリング	合計	R 6	171 件	62 件	1 件	153 件	387 件	R 7	261 件	75 件	0 件	153 件	489 件									
	一般相談 (基本相談)	障がい児支援 利用計画	サービス等 利用計画	モニタリング	合計																							
R 6	171 件	62 件	1 件	153 件	387 件																							
R 7	261 件	75 件	0 件	153 件	489 件																							

(3) 人員配置状況

仕様書に記載された人員の配置を適正に行った。

	仕様書	実績
施設長	1 人	1 人
児童発達支援管理責任者	法令の人員基準 ※ 1 人以上	1 人
児童指導員及び保育士	法令の人員基準 ※ R 7 は常勤換算で 10.2 人以上	22 人（常勤換算 19.8 人）
保育所等訪問支援担当職員	1 人以上	1 人
障害児相談支援担当職員	1 人以上	1 人
親子教室・ 地域療育担当職員	3 人以上	4 人
看護職員	1 人以上	5 人
医師（嘱託医）	1 人以上	2 人
栄養士	1 人以上	1 人
調理員	必要人数	3 人
事務職員等	必要人数	1 人

(4) 業務実施状況

業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。

ア 静岡市児童発達支援センター条例第 3 条に規定する各種事業

- ・利用実績は（2）のとおり。
- ・通園支援事業については、新入園児が多く、感染症にかかりやすく体調を崩しやすいことから、利用者数が前年度より減少した。
- ・療育相談については年間 105 件実施。お子さんの発達について保護者と共有し、育児、就園、進路などについて、個別での相談を丁寧に行っている。
- ・保育所等訪問支援については、訪問先の園の協力もあり、前年度と同程度の年間 100 件の訪問を実施した。保護者や訪問園の先生方と連携を取り進めていくことで、訪問支援からいこいの家の通園、並行通園に繋がるケースもあり、療育の内容について理解を深めていくことが出来ている。
- ・障害児相談支援は適切な事業実施を継続してきたことにより、目標を大幅に超えている。

イ 施設維持管理業務等

（ア）建物・設備等の保守管理業務

- ・各種保守管理業務、産業廃棄物処理等について、適正に委託業務契約を締結して、事務を実施している。
- ・施設、物品の不具合箇所について、適切に修繕が実施されている。

（イ）危機管理、防災対策

- ・地震・火災等の想定による防災訓練は概ね月 1 回のペースで計17回行われた。救急対応訓練、家族への引渡し訓練のほか、バス添乗時の安全確保など実践訓練なども取り組んでいる。
- ・年 4 回の防災委員会（定例）を開催し、防災に係る活動計画及び防災対策における必要事項の確認等が行われている。
- ・防犯訓練を実施し、職員の防犯意識を高めている。

【検証・分析等】

- ・各種事業、施設管理業務等が適切に実施されている。
- ・利用率向上を図るため、並行通園児14名や、他事業所との併用利用児11名の受入を行い、結果、保護者のニーズに応えることにもつなげている。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

意見等：保護者より、アプリでの担任とのやり取りにおいて家庭ごとに対応の差があるのではないかと不安や、記入内容に対する返信がなく内容が適切に伝わっているか心配との意見、またポータルページプログラムのチェックリストが未提示であることについて不安の声があった。

対 応：職員の対応が不十分であったことを謝罪し、対応に差がない旨を説明するとともに、担任へ確認の上、返信漏れや説明未実施を是正した。今後は、アプリへの確実な返信、重要事項の電話連絡、速やかな説明対応及び対面でのフォローを徹底することとし、保護者に説明し、了承を得た。

意見等：保護者より、送迎時に通園バスのバス停である店舗に車を駐車していたところ、従業員から許可を得ていないのではないかと指摘を受けたため、駐車場の許可がされているか確認したいとの申し出があった。

対 応：当該駐車については許可を得ていなかったことが判明したため、店舗へ謝罪するとともに、保護者へ経緯を説明し謝罪した。今後は当該バス停での駐車を行わないこととし、バス停の変更及び利用方法の見直しについて保護者の了承を得た。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済みである。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

（1）利用者満足度調査

利用者サービス向上のため、利用者に対しアンケート調査を実施した。

【調査結果】

回答者総数：64件。「はい」と回答した割合：92.5%

【検証・分析等】

利用者に対しての質の高いサービスが提供されていると評価できる。

※令和5年度から厚生労働省のガイドラインに沿った質問内容に変更を行った。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

【確認結果】

－：未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

4 指定管理者の経理状況の評価

【収支状況】

経費は全体として適切に執行されている一方で、サービス給付費収入が当初見込みを下回ったことにより、結果として収支に影響が生じている状況が見受けられる。

【検証・分析等】

今後は利用状況の向上等による収入確保に向けた取組を進めつつ、引き続き安定した施設運営が図られることを期待する。

【確認結果】

△：現時点において直ちに運営に支障が生じる状況ではないものの、利用状況の変動が収支に影響を及ぼしやすい構造にあることから、今後は収入確保に向けた取組等により、安定的な運営の維持が求められる。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

【検証・分析等】

協定の内容は概ね計画のどおり実施されており、良好な結果であった。

通園支援においては、医療的ケア児を含む重度障害児の受入れや、幼稚園・保育園等との並行通園への対応など、個々の状況に応じた支援が行われている。また、就学支援においては教育委員会や関係機関と連携し、進路決定まで一貫した支援体制が確保されている点が評価できる。

利用状況については、感染症の影響等により年度前半は欠席が多く見られたものの、後半にかけて利用児の安定が見られ、年間を通じた平均利用実績は一定水準を維持している。

地域支援・相談支援においては、親子教室の参加者増加や訪問支援の実績向上など、地域のニーズに応じた支援が継続的に実施されているほか、関係機関との連携強化や研修・事例発表を通じて、支援の質向上にも取り組んでいる。

また、事故・ヒヤリハット事案についても、発生後速やかな共有と再発防止策の検討が

行われており、リスクマネジメント体制の運用が確認できる。

一方で、収支面では障害福祉サービス給付費の減少により単年度赤字となっており、利用状況の変動が収支に影響を及ぼしていることから、今後は利用率の安定化等による収入確保が課題である。

全体的な業務の実施状況は概ね良好であると判断できる。引き続き、適切な施設運営に努められたい。

【評価結果】

○：経理状況の評価は△としているが、適切なサービスの提供がなされており、管理者の責に負うべきものでない理由と考えられることから、総括的な評価を○とした。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。