

平成 23 年 2 月 24 日

明石市長 北 口 寛 人 様

明石市行政評価委員会
委員長 古賀 智敏

平成 22 年度 明石市行政評価報告書（指定管理業務編）

このたび、平成 21 年度に指定管理者制度を導入した施設の指定管理業務について、委員会による外部評価を実施したので、下記のとおり報告する。

記

1 評価の目的及び対象

明石市が設置し指定管理者が管理運営する公の施設について、その管理運営が適正に実施されているかどうかを評価し、その結果を業務改善に反映させ、市民サービスの一層の向上を図ることを目的として行うものである。

平成 22 年度の評価対象施設は、平成 21 年度に新たに指定管理者制度を導入した「ふれあいプラザあかし西」及び「明石市立知的障害児通園療育施設」の 2 施設とした。

2 評価方法

市では、指定管理業務の実施状況を確認し必要な指導・監督を行うため、所管課において指定管理者から定期的な報告を求めるとともに、指定管理者とのミーティングや必要に応じた立ち入り検査を行うなどのモニタリングを通じて協定書どおり業務が実施されているかをチェックしている。

そして、年度終了後は指定管理者から提出された事業報告書等に基づき、「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」の 3 項目について、所管課による評価を行い、その結果を市議会へ報告し、市民へも市ホームページ等において公表している。

また、指定管理者が管理運営する公の施設の出納関連事務については、監査委員による収支状況の詳細なチェックが行われている。

こうしたことから、行政評価委員会としては、評価の重複をさけるため、所管課による評価を第一次評価と位置付け、所管課が作成する評価シート等に基づいて所管課ヒアリングを行い、「市の指導・監督状況」及び「市民サービスの向上」の 2 項目について、第二次評価（外部評価）として 4 段階（S・A・B・C）で評価を行った。

なお、評価の決定に当たっては、委員の多数決をもって委員会としての評価を決定（同数の場合は委員長の裁定により決定）し、委員会としての評価の理由と改善すべきポイントをまとめることとした。

3 評価結果

(1) 評価結果一覧表

No.	施設名	指定管理者名	所管課		
1	ふれあいプラザあかし西	ハートフルしんき	福祉部福祉総務課		
市の指導・監督状況	各委員の評価結果				委員会 評価結果
	S	A	B	C	
	1人	3人	1人		A
市民サービスの向上	各委員の評価結果				委員会 評価結果
	S	A	B	C	
		5人			A

※委員会評価結果は委員の多数決をもって決定（同数の場合は委員長の裁定により決定）

No.	施設名	指定管理者名	所管課		
2	知的障害児通園療育施設	社会福祉法人 三田谷治療教育院	福祉部障害福祉課		
市の指導・監督状況	各委員の評価結果				委員会 評価結果
	S	A	B	C	
	3人	1人	1人		S
市民サービスの向上	各委員の評価結果				委員会 評価結果
	S	A	B	C	
	1人	3人	1人		A

※委員会評価結果は委員の多数決をもって決定（同数の場合は委員長の裁定により決定）

(評価凡例)

評価項目	評価基準	判定	内容
市の指導・監督状況	施設の設置者として、指定管理者に対し適切な指導・監督ができているか	S	適切な指導・監督が大いに認められる
		A	適切な指導・監督が認められる
		B	適切な指導・監督があまり認められない
		C	適切な指導・監督が認められない
市民サービスの向上	指定管理者制度の導入後、市民サービスは向上しているか	S	市民サービスの向上が大いに認められる
		A	市民サービスの向上が認められる
		B	市民サービスの向上があまり認められない
		C	市民サービスの向上が認められない

(2) 評価コメント

No.	施設名	
1	ふれあいプラザあかし西	
	各委員の評価の理由	改善すべきポイント
市の指導・監督状況	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルを作成し、それに従って適切に指導・監督・改善を行っている。 初年度には実績をあげ、マニュアルも作成しているが、それを具体的にどう使用しているかが見えにくい。 アンケートの結果を分析し、事業の運営を改善する取組みが不足している。 	<ul style="list-style-type: none"> 収益事業を検討してほしい。 アンケートのやり方について、市が主体となってアンケートの項目を選び、実態が反映されるものにすべきである。 アンケートの結果分析をもっと詳細にすべきである。
市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 新規施設ということで、指定管理としたことによる向上か否かは不明だが、アンケート結果からは満足しているとうかがえる。 アンケート結果が大変良いが、項目を見直す必要がある。 さらなるPRに努めることで、貸館利用率を向上させる余地がある。 採算を取ることが目的ではない福祉施設であるが、コスト意識を持って運営にあたってほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理面と事業運営面の指導に関して、それぞれの市の所管課間で十分な連携を図ってほしい。 マニュアル等は整備されているので、これに沿った運用を図ることでより実効性のある指導・監督を心がけてほしい。 利用者の増加に向けて、目標を掲げ、目標の達成状況を常に意識するという姿勢で取り組むべきである。 更なる利用者の増加に向け、イベント・研修等の充実を図るべきである。

⇨評価シート:P5~P9

No.	施設名	
2	知的障害児通園療育施設	
	各委員の評価の理由	改善すべきポイント
市の指導・監督状況	<ul style="list-style-type: none"> 保護者の意向を聞きながら社会参加について検討し、就学後も見据えた継続性のある事業を実施している。 アンケート結果に対し、具体的に年度中に対応を変更させるなど、迅速な改善が図られている。 幼稚園等他の施設との連携に当たって、市が主体となって取り組んでいる。 デイサービスの利用者数と定員数の差を埋める方法を考える必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 保護者間の集まりを私的なものに終わらせず、さらに細かい部分までの支援体制を継続できるように取り組んでほしい。 事業者間のネットワークを構築させるようなサービスを提供してほしい。 障害児の持つ才能をできるだけ開花できるような支援を引き続き継続してほしい。
市民サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 保護者OB会の設立に向けて取り組んでいる。 アンケート実施にあたり、もっと市が主体的に行うべき。 調査結果がよくフィードバックされている点は評価できるが、その成果は現時点では不明。 対象者数の把握が十分にできていない。 新規施設ということで、指定管理としたことによる向上か否かは不明だが、アンケート結果からは満足しているとうかがえる。 発達支援センターを仲介して新たな事業に取り組んでいる。 新たな取り組み1年目ということで、まだ改善の余地があるためSとはしなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設で働く職員に対する積極的な評価やケア等モチベーションの維持・向上に繋がる取組みを行ってほしい。

⇨評価シート:P10~P13

4 明石市行政評価委員会

(1) 委員会の構成

委員会は、市民の目線や民間企業経営の視点など外部の視点から行政評価を行うため、次のとおり学識経験者や公募市民から構成されている。

(敬称略・五十音順)

氏名	所属等	備考
いのうえ 井上 あい子	公募市民	
おかの 岡野 ひであき 秀章	公認会計士・税理士（岡野公認会計士事務所）	
こが 古賀 ちとし 智敏	同志社大学特別客員教授	委員長
むらせ 村瀬 たかし 孝志	公募市民	
よねだ 米田 こうじ 耕士	弁護士（多聞法律事務所）	副委員長

(2) 所掌事務

- ① 市の事務事業に対する評価に関すること。
- ② 指定管理業務に対する評価に関すること。

(3) 評価スケジュール

委員会	開催日	審議内容
第1回	平成22年7月9日（金）	○指定管理業務の評価方法の審議・決定
第2回	平成22年7月28日（水）	○指定管理業務評価の所管課ヒアリング ○意見交換・全体協議
第3回	平成22年8月16日（月）	○行政評価報告書（指定管理業務編）の作成

指定管理業務評価シート

施設名	ふれあいプラザあかし西	所管課名	福祉部福祉総務課
------------	-------------	-------------	----------

1 指定管理者

		平成21年度
	指定管理者	ハートフルしんき
	事業期間	平成21年4月1日～平成22年3月31日(指定期間 平成21年4月1日～平成24年3月31日)
	管理体制	・施設長1人 ・保健師1人 ・健康運動指導士1人 ・栄養士2人 ・保育士4人 ・一般事務等5人 [合計14人(非常勤1人、パート3人を含む。)]

2 顧客満足度

		平成21年度実績
	アンケート調査の実施状況	<p><自主事業(さざなみコンサート)の入場者アンケート> 5月～3月 回答数 413件 <職員の対応、貸室手続き、来館目的等> 前期分(5月、8月) 回答数 101件 後期分(11月、2月) 回答数 200件 <子育て支援センター> 職員の対応、参加したイベント等 10月 回答数 23件</p>
	アンケート調査の結果	<p><来館者アンケート> ・自主事業の入場者対象(回答数413件) (さざなみコンサートについて) 大変良い 63.2%、良い 28.6%、悪い 0.2%、 改善が必要 0.5%、未記入 7.5%</p> <p><貸室等利用者アンケート> ・貸室等利用者対象(回答数101件) (職員の対応) 大変良い 63.0%、良い 37.0%、普通 0.0%、悪い 0.0%</p> <p><貸室等利用者アンケート> ・貸室等利用者対象(回答数200件) (職員の対応) 大変良い 65.0%、良い 27.0%、普通 7.0%、悪い 0.0%、未記入 1.0% (施設の清潔さ) 大変きれい 75.0%、きれい 24.0%、普通 1.0%、汚い 0.0% (館内掲示物) 大変良い 25.0%、良い 56.5%、普通 16.0%、悪い 0.5%、未記入2.0% (館内BGM) 大変良い 20.0%、良い 48.0%、普通 24.0%、悪い 0.5%、未記入 7.5%</p> <p><子育て支援センター> ・センター利用者対象(回答数23件) (職員の対応) 大変良い 91.3%、良い 8.7%、悪い 0.0%、大変悪い 0.0%</p>
	利用者からの主な苦情とその対応等	<p>・休館日に休館の表示が無いとの苦情があり、休館日をお知らせする看板を作成し、休館日には各出入口に設置した。 ・運動室の卓球台が1台しかなく、待ち時間が長くなるので卓球台を追加して欲しいとの要望に応え、新たに卓球台を1台追加した。 ・運動室で卓球の球がカーテンの下に入り込むとの苦情があり、ガードを購入し設置した。</p>
	所管課コメント	<p>・アンケート結果から、自主事業「さざなみコンサート」の内容、また貸室等の利用者からの職員の対応について、一定の評価を得ている。 ・施設内に利用者、事業参加者への案内等の各種掲示や、意見、要望についても回答をつけて施設内に掲示をすみやかにしている。 ・施設に関しては、指定管理者が常に清潔さを保つことを心がけるとともに、館内BGMを流すことにより利用者の心のやすらぎへの配慮が伺える。</p>

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況	平成21年度実績
運営業務	<p>ふれあいプラザあかし西 開館日数 347日</p> <p>・受付窓口において、看護師等による健康相談を実施し、延べ1,401人の方から相談を受け、気軽に相談できる窓口として親しまれた。</p>
維持管理業務	<p>設備等の維持管理については、専門技術者による日常管理及び毎月・四半期等の法令点検の実施(業務従事者8人)を行い、適正な施設の維持管理に努めた。</p>
自主事業	<p><ミニフェス!ふれあいプラザあかし西></p> <p>・障害者や利用者、地域住民を対象としたふれあい祭りを実施した。 平成21年7月25日実施 参加者約1,000人</p> <p><さざなみコンサート></p> <p>・利用者や地域住民を対象にコンサートを開催した。 12回実施 参加者934人</p> <p><障害者等の福祉増進事業></p> <p>・障害のある方々の生きがいを高め、日常生活をより豊かに過していただくことを目標とし、様々な活動の機会を提供した。</p> <p>ふれあいカルチャー教室25回実施 参加者220人 ハッピーホリデー 6回実施 参加者 62人</p> <p><地域福祉活動推進事業></p> <p>・福祉への理解とボランティア活動へ参加するきっかけづくりの場を提供した。</p> <p>ボランティア体験教室 12回実施 参加者 98人</p> <p><健康づくり事業></p> <p>・市民を対象に健康づくり教室を行った。</p> <p>オープン体操 148回実施 参加者5,304人 健康教室(17回)、栄養教室(13回)、年齢別健康づくり運動教室(24回)、 スポーツ講習会(12回) 66回実施 参加者1,146人 健康相談(毎日) 347回実施 相談者1,401人</p> <p><子育て支援事業></p> <p>・親子が気軽に集い、子育ての悩みを話し、お互いに情報交換を行なうことで、安心してゆとりある楽しい子育てができるよう支援を行った。</p> <p>ふれあいオープンルーム 49回実施 参加者2,476人 子育てわいわいトーク 48回実施 参加者2,231人 ブックスタート(6回)、おはなし会(17回)、パネルシアター(13回)、 親子体操(5回)、交通安全教室(1回)、親子クッキング(1回) 43回実施 参加者1,153人</p>
その他の業務	<p><利便施設の運営></p> <p>・喫茶・軽食コーナーにおいて、顧客要望、季節にあったメニューを追加、入れ替えを行い、施設利用者等の利用増と交流の場としている。</p>

(2) 施設等の利用状況		平成21年度実績
施設利用状況	<貸室(貸出・事業分)の利用状況> 実施状況 利用者数 33,517人 利用回数 2,246回 稼働率 33.7% (利用率) 54.1%	<上記以外での利用状況> 利用者数 子育てプレイルーム 28,580人 図書コーナー 4,020人 健康相談等 2,401人
	その他の利用状況	<貸館受付> 申込者数 1,212人 <見学等> 見学者数 4,387人
(3) その他		平成21年度実績
職員研修の実施状況	・5月に、新型インフルエンザ対策に関する研修、市民救命士講習会の実施を行った。 ・その他、運営に必要な各種研修会、講座に参加した。	
個人情報保護の対応状況	・5月に、明石市個人情報保護条例及び関係法令にかかる研修を実施し、その取り扱いについて徹底を図っている。	
情報公開の実施状況	・明石市情報公開条例及び関係法令にしたがって、開示請求があったときは、情報を提出する。 ・公開請求等はない。	
緊急時等への対応状況	・防火管理者を選任し、施設内の他の団体と共同防火管理協議会を設置した。 ・6月と12月に総合消防訓練を実施するとともに、12月の訓練では、総合消防訓練に合わせて南海地震・東南海地震津波訓練を実施した。 ・危機管理マニュアルを作成し、職員に周知した。	
その他	・オープン当初は、施設の認知度が低いため貸館利用率も低調であったが、施設の見学者は多いという状況のなか、施設の認知度を高めるため積極的にメディアへの情報提供に努めているほか、ホームページでのPR等により利用者が増加してきている。	
所管課コメント	・施設の維持管理については、委託業務従事者により日常の設備運転や保守を適切に実施している。 ・自主運営事業については、事業計画どおり施設の設置目的に沿った事業実施がなされた。 ・新規施設として、積極的にメディアへの情報提供とホームページ等により広報を行い、利用者数が増加してきている。 ・貸館事業についても、事業分の使用を含め稼働率、使用率ともオープン当初からは上昇してきている。	

4 収支状況

		平成21年度実績
収支状況	収入総額 124,343千円 指定管理料 123,880千円 平成21年度精算返還金 21千円 その他 484千円	支出総額 124,343千円 人件費 49,191千円、事務費 4,900千円、管理費 45,573千円、物件費 770千円、負担金 34千円、事業費 1,723千円、一般管理費 18,466千円、その他経費 3,686千円
	使用料等の収入状況	・使用料収入(貸室、駐車場等) 1,175千円 ・雑入(行政財産使用料) 1,047千円
所管課コメント	・収支状況については、適正に処理されている。 ・協定締結額(123,880千円)に含まれる修繕料、光熱水費、備品購入費については、21,385円の減で精算したため、実質指定管理料は123,859千円になった。	

5 所管課の評価(第一次評価)

評価項目	所管課コメント
顧客満足度 事業達成度 収支状況	<p>顧客満足度については、自主事業入場者アンケート、貸室等利用者アンケートの調査結果によれば、利用者の満足度が高い。</p> <p>事業達成度でも、自主・運営事業、貸館業務、施設維持管理業務など当初の事業計画どおり実施されている。</p> <p>その他、利用者の幅広い意見等を運営に反映させるため、地域や利用者の代表者、施設管理者との意見交換の場として「管理運営協議会」が設置された。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修等の対応など適宜に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成21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。</p> <p>今後とも、適正かつ必要な指導監督に努め、一層の利用者増や良好な管理運営の継続を求めていく。</p>

6 市の指導・監督状況

平成21年度実績	
定期報告	<p>月報、四半期及び年度事業報告について、作成を義務付けている。また、日々の業務日報についてもメールにより提出させている。</p> <p>日報では、貸室利用の状況、プラザ事業の進捗状況及び施設維持管理状況等についてチェックしている。</p> <p>月報では、職員勤務状況、自主・運営業務、貸館業務、施設維持管理状況、その他使用料の徴収状況等について、業務自己評価を加え提出させている。四半期報告では、修繕実施報告、備品購入報告、さらには収支報告を併せて提出させ、業務履行確認とした。年度報告にあっては、事業計画に対して、実施状況(実績)、達成度分析を各業務において記載させ、指定管理者にも自己評価をさせている。</p>
実地調査・ミーティング	<p>定例協議会は、ふれあいプラザあかし西において、月報、四半期報告に基づき基本は第3火曜日に行った。ミーティングは、事務連絡等を含め週1回程度、緊急を要する場合は適宜、現地指導を含め実施した。</p>
利用者アンケート、苦情・要望等への対応	<p>施設利用者の要望や意見をお聞きするため、利用者と地域の代表者、施設管理者、施設設置者からなる協議会を立ち上げに協力するとともに、協議会へは関係各部課長が出席した。また、施設利用者、事業参加者の意見、要望のアンケートや投書箱に寄せられる要望等に対しては回答をつけて施設内に掲示しており、大きなトラブルはなく、市へ直接寄せられた苦情、要望はなかった。</p>
翌年度の事業計画	<p>翌年度の事業計画については、9月までの定例協議会のなかで検討し、9月末までに提出させ事業内容の確認を行った。上半期分の実施事業の内容を精査するなかで、新たな事業実施の提案、事業回数の増などについては関係との協議のうえ、事業提案を行うよう指導した。</p>
その他	<p>平成22年度から実施される改正省エネ法に対処するため、設備機器台帳の整備、管理標準及び判断基準について、事前の協議を行った。</p>

7 市民サービスの向上

平成21年度実績	
取り組みの内容	<p>事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った管理運営を実施した。新施設として、前期は施設の広報・宣伝に力を入れ、貸室利用率の向上や自主・運営事業参加者の増加を図った。</p> <p>年度途中から新型インフルエンザが流行し、子育て支援コーナーが閉鎖となるなど若干来館者への影響があったが、後期は来館者も増加し、貸室利用率も上昇してきた。</p> <p>利用者は、高齢者や障がい者、乳幼児づれが多いという特徴があり、常に安全と清潔さに留意し、また施設内をやわらかい雰囲気にするためBGMを流した。</p> <p>掲示物は月毎に交換し、顧客が必要とする情報の展示を心がけるとともに寄せられたご意見には必ず回答を付けて掲示した。</p> <p>また、緊急時にも対応できるように全職員が市民救命士の資格を取得、AEDの使用方法も習得した。</p> <p>職員の資質向上のため、各種研修を実施し、顧客サービスの向上を目指した。</p> <p>自主事業については、定員オーバーのものもあるが、定員に満たないものもあり、今後も広報を工夫するなど、一層の利用が図られるように努めていきたい。</p>

8 行政評価委員会の評価(第二次評価)

評価項目	評価基準	判定	各委員の評価結果			
			各委員の評価の理由			
市の指導・監督状況	施設の設置者として、指定管理者に対し適切な指導・監督ができているか	A	S	A	B	C
			1人	3人	1人	
市民サービスの向上	指定管理者制度の導入後、市民サービスは向上しているか	A	S	A	B	C
				5人		
			<p>・マニュアルを作成し、それによって適切に指導・監督・改善を行っている。</p> <p>・初年度には実績をあげ、マニュアルも作成しているが、それを具体的にどう使用しているかが見えにくい。</p> <p>・アンケートの結果を分析し、事業の運営を改善する取組みが不足している。</p>			
			<p>・新規施設ということで、指定管理としたことによる向上か否かは不明だが、アンケート結果からは満足しているとうかがえる。</p> <p>・アンケート結果が大変良いが、項目を見直す必要がある。</p> <p>・さらなるPRに努めることで、貸館利用率を向上させる余地がある。</p> <p>・安価で立派な施設である。</p> <p>・採算を取ることが目的ではない福祉施設であるが、コスト意識を持って運営にあたってほしい。</p>			

(評価凡例)

評価項目	判定	内容
市の指導・監督状況	S	適切な指導・監督が大いに認められる
	A	適切な指導・監督が認められる
	B	適切な指導・監督があまり認められない
	C	適切な指導・監督が認められない
市民サービスの向上	S	市民サービスの向上が大いに認められる
	A	市民サービスの向上が認められる
	B	市民サービスの向上があまり認められない
	C	市民サービスの向上が認められない

改善すべきポイント

- ・収益事業を検討してほしい。
- ・アンケートのやり方について、市が主体となってアンケートの項目を選び、実態が反映されるものにすべきである。
- ・アンケートの結果分析をもっと詳細にすべきである。
- ・施設管理面と事業運営面の指導に関して、それぞれの市の所管課間で十分な連携を図ってほしい。
- ・マニュアル等は整備されているので、これに沿った運用を図ることでより実効性のある指導・監督を心がけてほしい。
- ・更なる利用者の増加に向け、イベント・研修等の充実を図るべきである。

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立知的障害児通園療育施設	所管課名	福祉部障害福祉課
------------	-----------------	-------------	----------

1 指定管理者

		平成21年度
	指定管理者	社会福祉法人 三田谷治療教育院
	事業期間	平成21年4月1日～平成22年3月31日(指定期間 平成21年4月1日～平成24年3月31日)
	管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・正規職員 17人 ・正規職員以外 9人(嘱託職員 7人、パート職員 2人) ・合計 26人

2 顧客満足度

		平成21年度実績
	アンケート調査の実施状況	<p><通園施設利用者アンケート(6月～3月実施)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・通園施設利用の保護者を対象に、「療育状況の公開」、「施設利用」等について、アンケートを実施。対象者数 33人 <児童デイサービス利用者アンケート(6月～3月実施)> ・児童デイサービス利用の保護者を対象に、「就園サポート」、「サービス利用」等について、アンケートを実施。対象者数 53人
	アンケート調査の結果	<p><通園施設利用者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・療育状況の公開・・・大変満足・満足73% 普通21% 不満6% ・就園サポート・・・大変満足・満足70% 普通30% ・施設利用・・・大変満足・満足100% ・家庭での支援・・・大変満足・満足72% 普通28% <p><児童デイサービス利用者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・就園サポート・・・大変満足・満足55% 普通45% ・サービス利用・・・大変満足・満足78% 普通22% ・家庭での支援・・・大変満足・満足37% 普通63%
	利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・児童デイサービス利用者の保護者から、午後のデイサービス開始時間を幼稚園終了時間にあわせてほしいとの意見があり、平成22年4月から開始時間を変更する。 ・自由な意見等を聞くために、平成22年2月から「ご意見箱」を玄関前に設置した。
	所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・通園施設のアンケート結果から、大変満足・満足している者の割合が各項目で70%を超えており、利用者ニーズにそった療育が行われていることが認められる。 ・児童デイサービスの利用については、アンケート結果から、大変満足・満足している者の割合が70%を超えている。

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況		平成21年度実績
	運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・通園は、単独通園、年齢別クラス編成により発達段階、障害特性に見合った療育を、心理療法士などのセラピストと、保育士などにより実施するとともに、栄養士のもと食育を実施した。 ・児童デイサービスは、親子療育を実施し保護者支援の充実を図った。 ・運動会等の主要な行事のほか、毎月季節に応じた行事を実施し、子どもの豊かな情緒の形成を意識した療育を実施した。 ・市教育委員会と連携し、就園に関する相談援助を実施した。
	維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・遊具・車両は、業者点検及び使用前後の目視点検を実施した。 ・備品管理は、適正な使用方法を職員に周知徹底し、故障や破損の発生の予防に努め、特に子ども目線に立った整備・修繕を実施した。
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・「就園に向けて」、「家庭での支援」などをテーマとした保護者学習会を年6回開催し、育児や就園への不安等の軽減を図った。 ・児童デイサービス利用の保護者と一般市民対象の学習会を開催した。
	その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい情報提供のためパンフレットを作成した。 ・虐待防止に関しては、職員の意識向上を図り、常日頃の子どもの状態に細心の注意を払うよう職員に対して指導している。

(2) 施設等の利用状況		平成21年度実績
施設利用状況	<通園療育施設の利用状況> ・利用者数 延べ 6,646人 ・利用率 89.1% ・契約件数 33人(定員30人) <児童デイサービスの利用状況> ・利用者数 延べ 1,237人 ・1日平均利用者 5.47人 ・契約件数 53人	
その他の利用状況	その他の利用なし	
(3) その他		平成21年度実績
職員研修の実施状況	・新型インフルエンザ対策やサポートノート・サポートブック研修等の内部研修を年間6回実施するとともに、外部研修(施設見学を含む)を年間12回参加させ、児童への支援(療育)のスキルアップに努めた。	
個人情報保護の対応状況	・保護者に対しては、契約時に説明、了解を得るとともに、職員に対しては明石市個人情報保護条例及び関係法令に基づく取り扱いを徹底した。	
情報公開の実施状況	・明石市情報公開条例及び関係法令、別に法人で定める文書管理規定にしたがって、開示請求があった場合は、情報を公開する。 ・公開請求等はない。	
緊急時等への対応状況	・防火管理者を選任し、ふれあいプラザの共同防火管理協議会に参画している。 ・6月と12月にふれあいプラザとの合同で総合消防訓練・避難訓練を実施した。 ・ヒヤリハット報告により、職員全員の防火・防災意識の向上を図っている。	
その他	・内科検診を5月と12月に2回実施するとともに、歯科検診を11月に実施し、子どもの健康管理に努めた。 ・市が作成しているサポートノートを活用するため、職員と保護者を対象とした研修を実施し、幼稚園や保育園への引き継ぎをスムーズに行った。	
所管課コメント	・利用者ニーズに合わせた療育が行われているほか、ほぼ事業計画どおりに適正な運営や維持管理が行われている。 ・保護者の利用要望に応えるため、通園は、定員を超えて基準限度上限の利用者を受け入れており、また、児童デイサービスは、第4四半期より実施単位の拡充が行われるなど事業運営に対する積極的な取り組みが認められる。	

4 収支状況

		平成21年度実績
収支状況	・収入実績 147,449千円 指定管理料 62,708千円 使用料 84,318千円 自主事業 0円 その他 423千円	・支出実績 113,035千円 人件費 80,655千円 管理費 28,349千円 負担金 385千円 事業費 3,631千円 その他 15千円
使用料等の収入状況	・使用料収入 84,318千円 通園療育施設利用収入 74,305千円 児童デイサービス利用収入 10,013千円 ・その他収入 423千円 (本部からの繰入金(処遇改善給付費))	
所管課コメント	・収支状況については、法人による経費削減の努力と、法人のネームバリューによる利用者増に伴う使用料収入の増加の結果によるものと認められる。	

5 所管課の評価(第一次評価)

評価項目	所管課コメント
顧客満足度 事業達成度 収支状況	保護者アンケート等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られ、事業達成度でも、予想を上回る利用があるなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。 また、職員研修、個人情報保護や安全面での対応なども適正に実施されている。 以上のことから、平成21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、児童デイサービスの拡充など、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。

6 市の指導・監督状況

平成21年度実績	
定期報告	<p>月例、四半期及び年度の事業報告について、指定管理者との協定書において提出を義務づけている。</p> <p>月例報告については、利用実績、自主事業の実施状況及び職員勤務状況などをチェックし、業務履行状況の確認を行い、必要な指導を行った。四半期報告では、職員研修の実施状況や収支状況等もあわせて確認し、必要な指導を行った。年度の事業報告では、運営にかかる体制や業務内容、自主事業実施状況及び施設の維持管理業務状況などを総合的に確認するとともに、修繕料及び備品購入費の精算報告書を提出させ、必要な指導を行った。</p>
実地調査・ミーティング	<p>施設の維持管理業務に重点を置いた実地調査を年2回実施し、施設や設備の不具合など主に子どもに対する安全対策上の改善を指示するとともに、その改善指示に対し再度履行確認を行った。</p> <p>また、月1回ミーティングを行い、業務の執行状況などの聞き取りを行うとともに、緊急を要する場合は、適宜現地指導も含めた指導を行った。</p>
利用者アンケート、苦情・要望等への対応	<p>指定管理者が実施したアンケート調査の結果報告を受け、療育業務の実施方法などについて改善するよう指導した。</p> <p>利用者からの苦情・要望等は、その対応結果とともに月例報告において報告させている。</p> <p>また、市へ直接寄せられた苦情・要望等に関しては、指定管理者へ事実関係を確認のうえ、児童デイサービスの開始時間変更などの改善を行うよう、必要な指示を行った。</p>
翌年度の事業計画	<p>翌年度の事業計画については、指定管理者との協議・検討を行い、9月末までに提出させ内容を確認した。具体的に議論となったのは、自主事業の充実及び使用料の収入見込みという点があり、協議内容を翌年度の事業計画に反映させるとともに、翌年度の指定管理料の改定についても指定管理者の合意を得たうえで減額改定を行った。</p>
その他	<p>児童デイサービスの利用希望者の増加に伴う拡充について、事前協議を行い、第4四半期から実施単位の拡充を実施した。今後、実施単位の拡充による職員勤務体制など運営面について、適正に実施されているかなどを確認・指導する。</p>

7 市民サービスの向上

平成21年度実績	
取り組みの内容	<p>事業計画に基づき施設の設置目的に沿って管理運営をした。新設施設として、年度前半は通園及び児童デイサービスの利用者(契約者)数の増加にあわせて子どもの療育・支援体制を整え、施設維持管理についても子どもの目線に立った安全対策を実施した。年度途中からは、児童デイサービスにおいて、利用希望者の増加に対応して実施単위를拡充した。</p> <p>緊急時対応として、職員全員が市民救命士の講習を受講し、AEDの使用法を習得した。</p> <p>職員の資質向上のため、各種の研修を受講・参加し、その成果を学習会など利用者サービスの向上に結びつけた。</p> <p>自主事業は、利用者が知的障害児であり、通園施設では、保護者支援の充実のため学習会を開催するなど保護者の育児や就園への不安などの軽減を図った。また、児童デイサービスでも利用の保護者と一般市民を対象とした学習会を実施した。</p> <p>今後も、子どもに対する療育・支援の充実を図るとともに、あわせて保護者に対する支援についても充実が図られるよう取り組みを進めていきたい。</p>

8 行政評価委員会の評価(第二次評価)

評価項目	評価基準	判定	各委員の評価結果			
			各委員の評価の理由			
市の指導・監督状況	施設の設置者として、指定管理者に対し適切な指導・監督ができているか	S	S	A	B	C
			3人	1人	1人	
市民サービスの向上	指定管理者制度の導入後、市民サービスは向上しているか	A	S	A	B	C
			1人	3人	1人	
			<p>・保護者の意向を聞きながら社会参加について検討し、就学後も見据えた継続性のある事業を実施している。</p> <p>・アンケート結果に対し、具体的に年度中に対応を変更させるなど、迅速な改善が図られている。</p> <p>・幼稚園等他の施設との連携に当たって、市が主体となって取り組んでいる。</p> <p>・デイサービスの利用者数と定員数の差を埋める方法を考える必要がある。</p>			
			<p>・保護者OB会の設立に向けて取り組んでいる。</p> <p>・アンケート実施にあたり、もっと市が主体的に行うべき。</p> <p>・調査結果がよくフィードバックされている点は評価できるが、その成果は現時点では不明。</p> <p>・対象者数の把握が十分にできていない。</p> <p>・新規施設ということで、指定管理としたことによる向上か否かは不明だが、アンケート結果からは満足しているとうかがえる。</p> <p>・発達支援センターを仲介して新たな事業に取り組んでいる。</p> <p>・新たな取り組み1年目ということで、まだ改善の余地があるためSとはしなかった。</p>			

(評価凡例)

評価項目	判定	内容
市の指導・監督状況	S	適切な指導・監督が大いに認められる
	A	適切な指導・監督が認められる
	B	適切な指導・監督があまり認められない
	C	適切な指導・監督が認められない
市民サービスの向上	S	市民サービスの向上が大いに認められる
	A	市民サービスの向上が認められる
	B	市民サービスの向上があまり認められない
	C	市民サービスの向上が認められない

改善すべきポイント

- ・保護者間の集まりを私的なものに終わらせず、さらに細かい部分までの支援体制を継続できるように取り組んでほしい。
- ・事業者間のネットワークを構築させるようなサービスを提供してほしい。
- ・障害児の持つ才能をできるだけ開花できるような支援を引き続き継続してほしい。
- ・施設で働く職員に対する積極的な評価やケア等モチベーションの維持・向上に繋がる取組みを行ってほしい。