

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局 障害福祉部 障害福祉課
評価対象期間	平成 25 年 4 月 1 日～平成 26 年 3 月 31 日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立 小倉南障害者地域活動センター	施設類型	I	目的・機能	— ⑦
	所 在 地	北九州市小倉南区横代北町四丁目 1 2 番 1 号				
	設置目的	利用者の作業支援、生活支援、健康管理その他の支援を行うことにより障害者の生活及び福祉の向上に資することを目的としている。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ <span style="border: 1px solid black;">完全利用料金制</span>				
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無			
指定管理者	名 称	社会福祉法人北九州あゆみの会				
	所 在 地	北九州市戸畑区汐井町 1 番 6 号				
指定管理業務の内容		障害者福祉サービス事業所（施設入所支援、生活介護、就労移行支援（一般）、就労継続支援（B型））の管理運営。				
指定期間		平成 2 3 年 4 月 1 日～平成 2 8 年 3 月 3 1 日				

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点															
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		35															
	(1) 施設の設置目的の達成	25	4	20															
	① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。																		
	② 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。																		
	③ 利用者のサービス提供計画に基づき、適切に福祉サービスが実施されているか。																		
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に沿った適切な管理運営が行われており、各サービスにおいて、個別支援計画等に基づき、利用者の障害特性や個別のニーズにあったサービス提供に努めている。</li> <li>・生活介護においては、入浴やレクリエーション活動だけでなく、介護度の高い利用者にも応じた作業活動と余暇活動を組み合わせたプログラムを実施している。また、屋内外で様々な活動を行い、社会参加や社会性の育成が図られている。</li> <li>・就労移行支援においては、利用者2名の一般就労が実現している。（H25年度目標値：1名）また、新たな施設外就労を開始するなど、施設外就労の拡大に努めている。</li> <li>・就労移行支援、就労継続支援B型における作業収入においては、施設で生産する自主製品の品目増加や販売経路の開拓、積極的な受託作業の開拓など生産品目を増やしたほか、販路拡大の効果もあり収入増加が図られている。</li> <li>・広報紙を年3回発行するほか、教育・福祉関係機関や一般企業の見学者（延べ387名）の受け入れを積極的に実施している。</li> <li>・利用者の利便性のニーズに応えるためにドアT0ドアによる送迎を可能な限り進めるため、ワゴン車を増やすなど、各家庭まで送迎できるよう利便性の向上に努めている。</li> </ul>																			
<p><b>【一般就労】</b> <span style="float: right;">単位：人</span></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>【参考】H22年度(更新前)</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> <th>H25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>—</td> <td>1名以上</td> <td>1名以上</td> <td>1名以上</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>					年度	【参考】H22年度(更新前)	H23年度	H24年度	H25年度	目標値	—	1名以上	1名以上	1名以上	実績	1	2	2	2
年度	【参考】H22年度(更新前)	H23年度	H24年度	H25年度															
目標値	—	1名以上	1名以上	1名以上															
実績	1	2	2	2															
<p><b>【作業収入】</b> <span style="float: right;">単位：円</span></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>【参考】H22年度(更新前)</th> <th>H23年度</th> <th>H24年度</th> <th>H25年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>—</td> <td>3,900,000</td> <td>3,900,000</td> <td>3,900,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>4,226,176</td> <td>4,486,899</td> <td>4,253,150</td> <td>4,980,057</td> </tr> </tbody> </table>					年度	【参考】H22年度(更新前)	H23年度	H24年度	H25年度	目標値	—	3,900,000	3,900,000	3,900,000	実績	4,226,176	4,486,899	4,253,150	4,980,057
年度	【参考】H22年度(更新前)	H23年度	H24年度	H25年度															
目標値	—	3,900,000	3,900,000	3,900,000															
実績	4,226,176	4,486,899	4,253,150	4,980,057															

(2) 利用者の満足度			
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。			
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	25	3	15
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ 利用者の生活の質の向上を目的としたボランティア等の活用が行われており、その効果があったか。			
⑥ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
① アンケートの結果、各サービスの「とても良い」、「良い」を合わせた評価は、生活介護88%、就労支援78%、施設入所72%を超えており、全体としては利用者の満足度は概ね満たされたものとなっている。			
② 食事、居室などに関するアンケートを定期的に行うことで利用者の意見を把握し、バイキング食やメニューの多様化（誕生日希望メニュー、鍋食、外注食）を図っている。また、家族等の要望であった居室内建具の老朽化への対応（買い替え）等の対応を行っている。			
③ 利用者からの苦情に対して適切に対応していくため、法人として苦情解決制度を設けており、「第三者委員」と利用者代表が直接意見を交わし、施設内で改善等の検討を行った後、利用者へ回答を伝える等、苦情・要望に対する仕組みを確立している。			
④ 必要事項は毎日の朝礼・食事の際など利用者がそろった機会に報告・連絡を実施、加えて行事予定や職員勤務表、施設外でのイベント等は掲示板を活用、利用者自治会と協議し、希望する新聞を購入、自由に閲覧できるようにするなど、利用者視点に立った情報提供を行った。			
⑤ 「ボランティア育成講座」（年5回）を開催し、その参加者が、ボランティアグループである「れんげ」として施設で活動している（平成25年度末現在14名 延べ活動回数199回）。			
⑥ ドアToドアによる送迎への取り組みや、利用者とマンツーマンで接し希望を汲み取る時間を設けるなど利用者の利便性や支援（ニーズの把握）に関する取り組みが行われており、生活介護における利用率も91%と目標値を上回っている。（H25目標「87%以上」）			
・「美容室」（利用者264名）や「歯科治療室」（週2回）を開設するなど利用者ニーズに合わせた対応を行っている。			

施設の総合評価

【満足度】

単位：％

年度	H23年度	H24年度	H25年度
実績(入所)	79.2	60.3	72.8
実績(生活介護)	85.0	90.5	88.6
実績(就労支援)	86.6	77.6	78.5

【食事満足度】

単位：％

年度	【参考】H22年度(更新前)	H23年度	H24年度	H25年度
目標	—	90%以上	90%以上	90%以上
実績	90	93.5	90.3	84.4

【生活介護利用率】

単位：％

年度	【参考】H22年度(更新前)	H23年度	H24年度	H25年度
目標	—	83%以上	85%以上	87%以上
実績	81	86	93	91

2 効率性の向上等に関する取組み

15

9

(1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

15

3

9

【評価の理由、要因・原因分析】

- ・省エネ対策として、節電では1.8%の削減を達成、また節水では、前年度14%の削減を達成したため、24年度とほぼ同量の使用量とするなど、経費削減に努めている。
- ・再委託による業務改善により経費削減に努めている。

【指定管理料】

単位：千円

年度	【参考】H22年度(更新前)	H23年度	H24年度	H25年度
予算	31,075	31,075	0	0
決算	31,074	31,074	0	0

※H24年度から完全利用料金制に移行

【光熱水費】		単位：千円		
年度	【参考】H22年度(更新前)	H23年度	H24年度	H25年度
予算	17,873	18,958	18,509	18,792
決算	18,232	16,101	15,275	17,093

  

(2) 収入の増加			
① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	—	—	—
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> ・提供するサービスは法定であり、報酬単価も国基準であるので、収入増加の工夫の余地がない。			

  

<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み</b>	<b>3 5</b>		<b>2 5</b>
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	1 5	3	9
① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。			
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。			
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
④ モニタリングの結果、施設の維持管理が適切に行われているか。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> ・施設内において管理運営にあたる人員は適正に配置されており、施設の維持管理は適切に行われている。 ・介護、救急、防災に関する専門知識やマナー、人権、コミュニケーション等について内部研修を実施すると共に、施設外研修を積極的に受講（127名）させ、職員の資質向上を図っている。 ・横代市民センターで開催される文化祭やバザーなどに参加するなど地域との交流、貢献に取り組んでいる。 ・施設主催の「南活フェスタ」を年1回開催し、利用者、保護者、ボランティアや地域住民等が参加し、交流を積極的に図るとともに地域住民の障害への理解促進にもつながっている（約437名参加）。 ・開設当初より地域住民と「防災相互応援協定」を結び、年2回の避難訓練を実施している。 ・職場実習として、専門学校生や大学生等を実習生として99名受け入れ、将来の社会福祉人材の育成に貢献している。			

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。	20	4	16
② 施設の利用者に対する人権が尊重され、また、身体拘束及び虐待等の防止策が適切に実施されているか。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 衛生管理及び感染症防止への対応が適切であったか。			
⑧ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報管理規定を定め利用者の個人情報保護を組織的に実施しており、また、衛生管理及び事故防止並びに虐待防止について、マニュアルが整備される等、適切な管理運営に努めている。</li> <li>・「不審者対応マニュアル」を整備し、平成23年度より小倉南警察署の協力により、不審者の進入を想定した実践研修を行うなど、防犯に対する取組みを行っている。</li> <li>・新規の取り組みとして、地域住民参加の「横代校区地域防災訓練」に協力し、施設を開放し、備蓄食料の試食など施設での防災・安全講習を実施し、地域との防災連携にも努めている。</li> <li>・インフルエンザ等の感染症対策として、通常の消毒液やうがい液の設置、「感染症ウィルス除去装置」の設置（平成25年度導入）を行うなど施設内の感染予防、利用者や家族等に対する注意喚起、利用者の健康管理を行い、対策の徹底に努めている。</li> </ul>			

**【総合評価】**

合計得点	69	評価ランク	C
<p><b>【評価の理由】</b></p> <p>事業計画に沿って施設の管理運営が適切に行われており、一般就労への取り組み実績や、利用者のニーズを様々な手法により把握することに努めている。</p> <p>また、「ボランティア養成講座」の開催やボランティア団体・福祉学校と連携し、実習生やボランティア等を多数受け入れるなど、ボランティア育成の拠点として取り組んでおり、更に、地域の防災連携においては、新たな取り組みとして、地域住民参加の「横代校区地域防災訓練」に協力するなど、地域貢献に努めている。</p>			
<p><b>【今後の対応】</b></p> <p>就労支援の利用者満足度向上への取り組みに期待する。また、今後もボランティア育成や地域との防災連携など特徴的な取組みが継続・発展することを期待する。</p>			

[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]

就労移行支援において、一般就労及び作業収入が目標を上回っていることや、ボランティア育成拠点としての取組み及び当該施設を中核に、自治会、小学校、市民センターが一体となった、地域との防災連携を行っていることは、評価できる。

今後も、施設の設置目的達成に向けた、適正な管理運営の継続と、更に就労支援や利用者満足度の向上への取組みを期待したい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- S：総合評価の結果、特に優れていると認められる  
(合計得点が90点以上)
- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上90点未満)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)