

## 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	北九州市立総合療育センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市小倉南区春ヶ丘 1 0 番 2 号		
	設置目的	障害児の社会的自立生活へ向けての援助、治療、機能回復訓練、学習の指導、健康管理その他の支援を行うことにより、障害児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 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	社会福祉法人北九州市福祉事業団		
	所 在 地	北九州市八幡東区中央二丁目 1 番 1 号		
指定管理業務の内容		障害児施設（医療型障害児入所施設・児童発達支援センター）の管理運営。 施設の維持管理。		
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		34
<b>(1) 施設の設置目的の達成</b>		30	3	18
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。				
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 保育士・指導員を加配し、処遇の向上を図っており、病院機能と合わせて障害児入所支援、療養介護、児童発達支援センターなど複数の福祉サービスを提供することで、地域の多様なニーズに対応する取組みを行っている。</li> <li>・ 初めての利用者は、医師の診察を受けてから通園等の支援につながるが、診察までの期間があることから、希望者に対し、心理士、保育士による事前相談を受ける「総合外来診断前診断」を行い、初診待機者の解消を計画するなど、サービスの質の向上に努めている。</li> </ul>				
外来相談	【参考】H22 (更新前)	H23	H24	H25
利用者数	※	351 件	514 件	481 件
※H23 より総合外来診断前診断を開始したため、H22 は同様の数値はなし。				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 外来患者に対し、受け入れ枠の拡大など、待機期間の縮小に努めた結果、数値目標を達成している。</li> </ul>				
外来患者	【参考】H22 (更新前)	H23	H24	H25
目標	未設定	160 名	160 名	160 名
利用者数	174.2 名	178.8 名	175.4 名	178 名
<b>(2) 利用者の満足度</b>		20	4	16
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。				
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。																												
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査（施設の維持管理、職員の対応、サービス提供、家族支援等の項目）の結果、「とてもよい」、「よい」を合わせて平均すると80%を超えており、利用者の満足は高いものとなっている。外来について、満足度が84%から74%となっているが、新規に追加した項目（進路や急病時の対応、災害時の対応等）に対して多数の利用者が経験していないため、「分からない」と答えた。新規項目を除くと平成24年度と同値の84%の満足度である。</li> </ul> <table border="1" data-bbox="263 593 1449 840"> <thead> <tr> <th>満足度平均</th> <th>【参考】H22（更新前）</th> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H25</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td colspan="4">90%以上</td> </tr> <tr> <td>外来</td> <td>90%</td> <td>84%</td> <td>84%</td> <td>74%</td> </tr> <tr> <td>入所</td> <td>92%</td> <td>89%</td> <td>74%</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>通所</td> <td>86%</td> <td>85%</td> <td>90%</td> <td>81%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活型の病棟には、以前から自治組織（通称：みんなの会）が組織されており、この会で話し合われた要望を受け付けたり、投書箱の設置や独自アンケートの実施等、利用者の意見の把握に取り組んでいる。</li> <li>利用者への情報誌を各通園、病棟などの事業ごとに毎月発行し、常に最新の情報を提供するようにしている。</li> <li>ボランティアを受け入れ、庭木の剪定や中庭の草取りなどを行い、環境整備に努めている。</li> </ul>					満足度平均	【参考】H22（更新前）	H23	H24	H25	目標値	90%以上				外来	90%	84%	84%	74%	入所	92%	89%	74%	88%	通所	86%	85%	90%	81%
満足度平均	【参考】H22（更新前）	H23	H24	H25																									
目標値	90%以上																												
外来	90%	84%	84%	74%																									
入所	92%	89%	74%	88%																									
通所	86%	85%	90%	81%																									
2 効率性の向上等に関する取組み	15		9																										
<p><b>（1）経費の低減等</b></p> <table border="1" data-bbox="279 1243 1449 1568"> <tbody> <tr> <td data-bbox="279 1243 1161 1377">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組みがなされ、その効果があったか。</td> <td data-bbox="1161 1243 1257 1377" rowspan="3">15</td> <td data-bbox="1257 1243 1348 1377" rowspan="3">3</td> <td data-bbox="1348 1243 1458 1377" rowspan="3">9</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1377 1161 1512">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="279 1512 1161 1568">③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</td> </tr> </tbody> </table>					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組みがなされ、その効果があったか。	15	3	9	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。																			
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組みがなされ、その効果があったか。	15	3	9																										
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。																													
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>清掃、警備、設備の保守点検等の業務は、入札または見積もり競争により業者決定を行っており、経費縮減を図っている。</li> <li>サービスに支障のない範囲で節電対策に取り組み、電力の間引き及び削減、電気器具の中止等により電力使用量の削減を図り、障害により体温調節が困難な児童等を処遇しながらも、適切な消費電力を維持している。</li> </ul>																													

年度	【参考】H22 (更新前)	H23	H24	H25
消費電力実績	1, 593, 180kwh	1, 425, 096kwh	1, 354, 116kwh	1, 444, 332kwh
光熱水費実績	63, 423 千円	61, 350 千円	62, 536 千円	64, 693 千円

- ・ 清掃、設備保守点検については再委託を行っており、業務は適切に行われている。

**(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。

— — —

**[評価の理由、要因・原因分析]**

- ・ 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はない。

**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**

3 5

2 1

**(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況**

- 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。

1 0

3

6

**[評価の理由、要因・原因分析]**

- ・ 施設の管理運営にあたる人員は適正に配置されており、施設の維持管理も適切に行っている。
- ・ 重症心身障害児に対する介護支援の研究、発達障害児に対する療育の事例検討等を行う自主研修グループを設けたり、部署ごとの勉強会を行うなど、職員の資質・能力向上を図る取り組みを継続して行っている。
- ・ 保育所や幼稚園との交流、支援事業にも積極的に取り組んでいる。事案発生時（総合療育センターへの受入れ又は逆のケース、総合療育センターショートステイの利用等）の関係医療機関との合同カンファレンスの開催や市立医療センターNICU（新生児特定集中治療室）関連スタッフ（医師やリハビリスタッフ）との交流（月1回）などを行い、情報交換や専門別の協力体制の構築を引き続き図っている。
- ・ 毎年10月頃に祭り（あだちまつり）を開催しており、近隣住民との交流を図るなどの取り組みを行っている。
- ・ 福祉専門養成校等から実習生（736人：延べ1,929日）を積極的に受け入れ、専門

職の養成に寄与している。				
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>		25	3	15
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。				
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。				
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報については、「社会福祉法人北九州市福祉事業団個人情報保護規定」及び「総合療育センター個人情報保護方針」により、全職員が個人情報保護に積極的に取り組み、かつ、適正に管理されている。</li> <li>事故防止については、リスクマネジメント委員会を設置しており、事故事案の原因解明、ヒヤリハット報告事案の改善策検討、安全管理マニュアルの見直し等について月1回開催し、委員会会議録は職員全員へ回覧する取組みが引き続き行われている。</li> <li>避難訓練は部門ごと（福祉施設、病棟ごと）の訓練を毎月1回、全体の訓練を年2回引き続き行われている。</li> </ul>				

**【総合評価】**

<b>合計得点</b>	<b>64</b>	<b>評価ランク</b>	<b>C</b>
<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの満足度も概ね得られており、施設の適切な運営管理及びサービスの質の維持・向上に努めている。</li> <li>また、利用者へのサービスの質の維持・向上に努めるだけでなく、地域の保育所や幼稚園への支援にも積極的に取り組んでおり、地域支援の役割を十分に果たしている。</li> <li>さらに、節電対策として、サービスに支障を来たさない範囲で照明の間引き、空調の調整など、積極的に取り組んでいる。</li> </ul>			
<b>【今後の対応】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、施設の管理運営を適切に行い、利用者へのサービス向上に努めるとともに、障害児療育の拠点としての役割を果たしていくことを期待する。</li> </ul>			

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

投書箱の設置や独自のアンケート実施などによる利用者意見の把握や地域の保育所及び幼稚園との交流・支援に積極的に取り組んでいることは、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、更に施設の魅力を向上させる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	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)