

## 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者支援課
評価対象期間	平成29年4月1日～令和3年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立 戸畑障害者地域活動センター	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市戸畑区千防一丁目1番16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 ・ <u>完全利用料金制</u>		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/>	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/>	
指定管理者	名 称	社会福祉法人北九州障害者福祉事業協会		
	所在地	戸畑区北鳥旗町2番22号		
指定管理業務の内容		障害福祉サービス事業所（生活介護、自立訓練（生活訓練）、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29年4月1日～令和4年3月31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	3	15	
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。					
【評価の理由、要因・原因分析】					
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】 (単位：円)					
年度	H28年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	7,600	7,230	8,000	10,000	7,449
実績	7,024	12,467	12,644	10,137	8,776
【作業収入】 (単位：千円)					
年度	H28年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	9,904	10,485	12,733	13,322	10,965
実績	10,056	12,053	12,118	10,414	8,717
①・就労継続支援B型事業における月平均工賃は、施設外就労として、マンション清掃に加え、リサイクル作業と洗濯作業の受注など作業量の確保に努めており、工賃維持に繋がるよう努力している。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響や、個々の利用者の特性や力に応じた作業量への調整の結果、令和元年度比▲1,361円となった。					
【一般就労】 (単位：人)					
年度	H28年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
実績	4	5	2	5	1
・就労移行支援は、利用希望者が年々減少していることから、令和2年度末で事業廃止となっている。在籍者については、本人・家族へ説明の上、法人内の定着支援事業にも取り組む別施設に移籍を完了させた。					
②・広報活動として、ホームページ（ブログ形式）による情報発信（49回）や広報誌「スマイルだより」（年2回）利用者家族向けに「かわら版」（年2回）の発行、案内パンフレット等を作成し見学等において関係者に紹介する等、地域住民等への情					

報提供に努めている。令和2年度には自立訓練事業のパンフレットを見直し、取組みの様子や利用者インタビューなどの動画にもアクセスできるQRコードを盛り込み、事業の目的や効果等を共有できるツールを完成させた。

- ・就労支援事業では、事業所内に3つの工房を設け多様な訓練環境を整えるとともに、各種講座の実施や、企業・事業所における視察や現場実習の機会を増やすなどによる取り組みを行っている。また、「戸畑障害支援ネットワーク」における協同販売の実施や、戸畑図書館の1階の展示コーナーにおいて、自主製品を展示するなど、自主製品の販売促進に努めている。

- ③・利用者の個々のニーズに応じられるよう、個別支援計画等に基づき適切な福祉サービスの提供に努めるとともに、実施サービス個々の課題に対する取り組みにより新規利用者の確保に努めている。

**(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。	25	4	20
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。			

**[評価の理由、要因・原因分析]**

**施設の総合評価**

**【満足度】**

(単位：%)

年度	H28年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
<b>実績(生活)</b>	90	88	89	90	88
<b>実績(就労)</b>	79	86	81	89	84

- ①・北九州市が実施したアンケートの結果、施設の各サービスの「良い」、「まあまあ良い」を合わせた利用者満足度の評価は、平均で86%（生活介護88%、就労支援84%）となっている。一部、職員の待遇に対する意見が見受けられるため、例年取り組んでいるアンケート結果の職員間の共有を通じ、待遇改善及び向上することを期待する。

- ②・就労、自立訓練利用者については一泊旅行、生活介護利用者については日帰りバスハイクを実施する等、家族会をはじめとする要望にも適宜、対応している。

- ・毎日の朝礼、終礼の他、月の初日に説明会を開催して月間行事等について利用者に連絡するとともに、日々の連絡帳等により利用者や家族等への情報発信や意見要望の把握に努め、利用者の医療機関受診に関する相談や関係機関との調整支援等、多種多様な案件の対応に努めている。

- 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規程を設けており、また、施設としても利用者から出された意見や苦情等に対しては、真摯に受けとめ、苦情解決規程に基づいて迅速に対応し、より良いサービスを提供できるよう努めている。
- ④・情報提供として、連絡帳を用い毎日、家族、利用者、センターとの情報交換を行い、説明会や交流会を通じて、全体行事の案内や感染症等の注意喚起を行っている。
- ⑤・令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため、ボランティアの受入れが地域の感染状況が落ち着いた時期のみとなったが、例年、月2回、行事等ボランティア（1回5人）を定期的に受け入れている。
- ⑥・令和2年度は新型コロナウイルス感染症の関係で多くが中止となったが、例年、障害者スポーツ大会、イベント時のバザー販売への参加や、ミュージックケア講座やバスハイク・調理実習の実施等、レクリエーション活動にも積極的に取り組み、利用者の福祉向上、社会参加に努めている。また、「戸畑活動センターまつり」の開催（令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため中止）、地元自治会の清掃の参加など地域との交流を図るとともに、社会性の育成に対する取り組みも行っている。
- ・令和2年度は、例年開催している「戸畑活動センターまつり」が新型コロナウイルス感染症予防のため実施できなかったことから、スポーツイベント「戸活祭」を企画し、利用者からは「来年もやりたい」と好評を得た。
- ・利用者の送迎を、大型バス2台体制から、大型バス1台と福祉車両2台体制に切り替えた。大型バスでは小回りが利かず不便であること、乗車時間が長くなることなどの課題が解消でき、送迎時間が大幅に短縮された。これにより、利用者、家族及び送迎にかかる職員の負担軽減に繋がった。

<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>1 5</b>		<b>1 2</b>
<b>(1) 経費の低減等</b>			
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。	1 5	4	1 2
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

【光熱水費】

(単位：千円)

年度	H27年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
予算	8,558	6,607	6,150	6,286	6,677
決算	6,456	6,083	6,084	6,284	5,915

- ①・各種点検や清掃業務委託に複数年契約を取り入れるなど経費削減に努めている。
- ②・契約の際には、複数社から見積もりを徴し、特に、一定以上の金額の契約については、競争入札により、業者の選定を行っている。

③・より単価が安価な電力会社との契約を行い、事務室内照明機器の更新時にはLEDを導入する等、経費削減に努めている。				
(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。		—	—	
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>・提供するサービスは、障害者総合支援法に基づく法定であり、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。</p>				
<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 4</b>	
<b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</b>		1 5	4	
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。				1 2
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。				
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>①・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、モニタリングの結果、施設の維持管理は適切に行われている。</p> <p>②・職員向けの研修やメンター制度の実施、職員自ら事業を見直し事業改善や新規事業の企画等を募集し、採用分については、事業として取り組むことで職員の資質向上、モラルアップを図っている。</p> <p>③・例年、小学校児童とのパン作り教室の開催、隣接高齢者入所施設等、地域交流・地域連携に取り組んでいる。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、多くの活動が中止となったが、浅生地区まちづくり協議会の活動に参加し、地域清掃を行うなど、状況に応じて実施可能な活動に取り組んだ。</p> <p>・令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で開催できなかったが、「戸畑障害支援ネットワーク会議」を主催し、他施設・事業所との情報交換や事例検討・研修会を実施し、関係団体との連携並びにサービスの向上に努めている点を高く評価する。</p> <p>・体験実習として特別支援学校等の生徒（6人）を受け入れ、生徒の今後の進路決定の一助を担っている。</p> <p>・相談援助実習生2名、精神看護実習生37名、福祉体験実習から中学生（令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で未実施）を受け入れ、将来の社会福祉人材の育成に貢献している。</p>				
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>		2 0	3	
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。				1 2

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> <p>① ・利用者の個人情報保護、衛生管理、事故防止、虐待防止等について、マニュアルを整備するとともに、リスクマネジメント研修、虐待防止研修を実施し、職員の意識向上を図っている。ヒヤリハット事例が発生した際には、職員に周知を図るとともに、環境整備、職員の増員等により、再発防止策を講じ、適切な管理運営に努めている。</p> <p>② ・市の「人権の約束事運動」に参加し、人権尊重の意識向上を図っている。</p> <p>⑥ ・防災、事故発生、非常災害等の緊急事態については、マニュアルに基づき対応し、消防訓練、地震等防災訓練等を実施し、非常電源設備（バッテリー）の交換を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相模原市の事件を受け、防犯マニュアルを作成し、日常の対策強化として、玄関の時間帯施錠・裏門の常時施錠を行うようにした。設置場所を移動できる押ボタン式送受信機（外来者用チャイム）や不審者対応には消火器噴射が有効ということで、消火器や防刃手袋を設置するなど防犯の強化に努めている。</li> </ul> <p>⑦ ・新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ等の感染症については適宜、利用者、家族に対し文書を渡し、電話連絡で対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症等の感染症対策として、消毒液や加湿器、換気用扇風機の設置を行うなど施設内の感染症予防、利用者や職員の健康管理を行う等、対策の徹底に努めている。</li> </ul>			

**【総合評価】**

合計得点	71	評価ランク	B
<p><b>【評価の理由】</b></p> <p>・計画的に様々な取り組みを行い、利用者の福祉の向上や、適切なサービス提供に努めている。それぞれのサービスにおいて、現状の課題や利用者個々に必要な支援について工夫された取り組みがなされており、レクリエーション活動や地域交流に積極的に取り組んでいる。また、職員提案制度等により、職員の資質や能力向上を図っており、その他にも「戸畑障害支援ネットワーク会議」を主催して、関係機関との情報交換や事例検討等</p>			

を行うことにより適切な支援体制づくりや地域貢献に努めている。

- ・事業先の開拓、施設外就労等を受注することによって、工賃の確保、増加に努めている。
- ・新型コロナウイルス感染症の対応にあたっては、感染拡大防止ガイドラインに沿った適切な感染対策を講じ、利用者、職員の安全確保に努めた。例年の活動が大きく制限される中、感染症予防を徹底した上で、利用者に寄り添った質の高いサービスの提供を継続した。

**[今後の対応]**

- ・現状に引き続き、施設の管理運営の適切な実施を期待する。

**[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]**

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。