

## 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	令和2年4月1日～令和3年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立八幡西障害者地域活動センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市八幡西区香月西四丁目5番3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 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 完全利用料金制		
		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市手をつなぐ育成会		
	所 在 地	北九州市戸畑区沖台二丁目4番8号 育成会会館3階		
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）、就労継続支援（B型））の管理運営		
指定期間		平成28年4月1日～令和3年3月31日		

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント						
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み						
(1) 施設の設置目的の達成						
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。						
[所見]						
【利用率】						単位：%
年度	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	95	100	105	105	109	109
実績	94.9	84.3	90.8	88.9	88.9	88.7
※利用率算出方法：延べ利用者数÷（定員×開所日数）						
①・生活介護事業では、新規利用者獲得の取り組みとして、自主事業で実施する放課後等デイサービス事業の利用者に対し、特別支援学校卒業後の進路として当事業所生活介護事業の利用を紹介している。この取り組みにより、2年連続、生活介護事業所新規利用に繋げている。						
・自立訓練事業では、相談を中心に、利用者が望む社会生活の実現に向けた支援に努めている。						
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】						単位：円
年度	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	16,300	16,800	17,300	17,300	17,000	17,000
実績	13,044	14,168	14,064	14,630	11,306	11,157
・就労継続支援B型事業では、施設外就労を1ヶ所増やし（合計4ヶ所）、社会参加の場を設けている。また、施設内作業で農作業を行っており、更に近隣に借り受けた農地（2ヶ所）での農園活動を行い、利用者の意欲向上及び工賃確保に向けた取り組みを進めている。農福連携マルシェ等、利用者が作ったものを利用者自身が販売する体験を通じ、働くことの意識向上、達成感の体感等に繋がっている。						
・特別支援学校からの卒業生の受入れや個別相談対応、送迎への配慮等の利便性向上の取り組み等により、利用率の向上を図っている。						
②・広報紙を毎月1回（520部）発行し、配布するほか、ホームページでは月4回程度（年間45回）更新を行うなど、広報活動に力を入れ取り組んでいる。						
③・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。

## (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。
- 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。

### [所見]

#### 施設の総合評価

##### 【満足度】

単位：％

年度	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	72	85	75	77	77	90
実績(生活)	86.7	86.0	88.8	86.8	85.4	84.4
実績(就労支援)	75.2	79.0	84.2	86.9	86.9	77.6

- ①・アンケートの結果、施設の各サービスの「とても良い」、「良い」を合わせた評価は、81％以上（生活介護84.4％、就労支援77.6％）となっており、利用者の満足度は高いものとなっている。
- ③・法人として苦情解決制度を設けているが、利用者からの苦情に対して迅速かつより適切に対応していくため、新たに法人外部の精神保健福祉士等から構成される第三者委員会と苦情解決責任者、苦情受付責任者、苦情解決委員会が連携して、これまで以上に、早期解決が図れるよう努めている。また、施設としても利用者からの出された意見や苦情等に対して適切に対応している。
- ④・行事や活動等の説明に、視覚的な工夫を取り入れるなど、利用者個々の状態や家族等に配慮した情報提供の取組みに努めている。
- 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け入れを中止したが、例年は生活介護における活動や、行事の実施にあたっては、ボランティアを受け入れ、交流や障害のある人に対する理解の促進を図っている。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

### (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。

### [所見]

#### 【光熱水費】

単位：千円

年度	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
予算	9,790	10,190	9,930	11,600	10,800	10,100
決算	10,400	11,637	10,663	9,855	9,928	8,699

- ①・使用する設備や備品について定期点検や清掃及び温度設定の管理など、節電に向けた取り組みに努めている。  
 ・給食調理業務の委託については、法人が一括契約することで経費の削減に努めている。

## (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。

### [所見]

- ・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ため、収入増加の工夫はできない。

## 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

### (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。

### [所見]

- 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、施設の維持管理は適切に行われている。  
 ②・法人が主催する研修会や、外部の研修・講習会に職員を積極的に参加させており、職員の資質・能力の向上を図っている。  
 ③・令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため、人数の制限・延期等となったが、職場実習として大学生等を、また、体験実習として特別支援学校等の生徒を受け入れ、将来の社会福祉人材の育成及び生徒の今後の進路決定の一助を担っている。  
 ・地域との関係を更に良好なものにするため、地域貢献、地域参加、地域活性化の視点から毎年実施している「西活感謝祭」や毎年積極的に参加している地域行事は、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となったが、香月まちづくり協議会・香月校区社会福祉協議会への参加、香月地区が管理するコスモス畑の種蒔き・除草作業への参加等、継続して地域連携・貢献に取り組んだ。

### (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。

**【所見】**

- ①②・利用者の個人情報保護、人権尊重及び身体拘束等への取り組みにより、適切な運営に努めている。
- ②・定期的なカンファレンスにより、利用者支援についての振り返りを行うなど、適切な支援に向けた取組みが行われている。
- ⑤⑥・日常の事故防止や安全対策の取組みとして、「ヒヤリハット報告」の速やかな対処と職員間の周知の徹底を図り、事故に対する意識向上に取り組んでいる。
- ⑥・避難訓練、AED維持管理、防災情報の収集など、救急救命に対する職員の技術及び意識向上に取り組んでいる。
- ⑦・新型コロナウイルス感染症等の感染症対策として、WEB会議・研修を積極的に取り入れ、更にこの際に事業所内で密の発生を避けるために全館Wi-Fiを導入したり、他事業間の利用者の交差を避けるため事業ごとの送迎を実施するなど、感染症予防の徹底に努めた。

**【総合評価】**

**【所見】**

- ・事業計画に沿って施設の運営管理が適切に行われ、利用者の障害特性やニーズにあったサービス提供に努めており、適正な施設運営が行われていると判断できる。
- ・送迎の調整や相談等の個別対応の効果により、利用率は88.7%となっている。就労系サービスについては、目標月工賃額の達成は出来なかったが、農園活動に一層力を入れ利用者の意欲の向上を目指し、施設外就労先の確保、開拓に努めている。
- ・農福連携事業を実施し、利用者の意欲向上及び工賃確保に向けた取組みを進めている。農福連携マルシェ等、利用者が作ったものを利用者自身が販売する体験を通じ、働くことの意識向上、達成感の体感等に繋げている。
- ・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正な実施を図り、より一層の利用率の向上へ向けた取組みや地域交流の推進に期待する。