

## 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   | 北九州市立洞海工芸舎   | 施設類型                                 | 目的・機能 |
|           |       |  | I                                    | — ⑦   |
|           | 所 在 地 | 北九州市若松区浜町一丁目10-25  |                                      |       |
|           | 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]   |                |        |        |        |        |        |
| 【月平均工賃額（就労継続B型）】   |                |        |        |        |        | 単位：円   |
| 年度   | H27年度<br>(更新前) | H28年度  | H29年度  | H30年度  | R1年度   | R2年度   |
| 実績   | 25,683         | 23,166 | 20,500 | 20,337 | 16,330 | 17,336 |
| ①・就労継続支援B型について、令和元年度にリユース食器レンタル事業を同法人インクル若松に事業移行したことで月平均工賃が減少したが、令和2年度から、高い工賃獲得と社会参加の機会の拡充を目指して、施設外就労先を拡充（2社→4社）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により、月平均工賃を事業移行前水準までは回復させられなかったが、新型コロナウイルス感染症の影響による施設内作業の生産数減少に対応し、新規の作業を臨時で導入するなど、それぞれの利用者に合わせた作業や活動を安定して提供できるよう努めた。 |                |        |        |        |        |        |
| 【利用率】  |                |        |        |        |        | 単位：%   |
| 年度   | H27年度<br>(更新前) | H28年度  | H29年度  | H30年度  | R1年度   | R2年度   |
| 目標値  | 95             | 95     | 90     | 90     | 90     | 90     |
| 実績   | 85.7           | 84     | 80     | 85     | 87     | 71     |
| <p>・就労継続支援B型は定員を充足したものの、生活介護は定員15名に対し現員4名であり、新型コロナウイルス感染所の影響もあり施設全体利用率が71%となった。生活介護の新規利用促進に向けた取組みを期待する。</p> <p>②・広報紙を年4回発行するほか、ホームページの更新（年間30回）を行うなどの広報活動を実施している。</p> <p>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。</p>   |                |        |        |        |        |        |
| (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<br>(更新前) | H28年度            | H29年度            | H30年度            | R1年度             | R2年度             |
|----------|----------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 目標値      | 85             | 95(生活)<br>85(就労) | 85(生活)<br>90(就労) | 95(生活)<br>95(就労) | 95(生活)<br>95(就労) | 95(生活)<br>95(就労) |
| 実績(生活介護) | 73.3           | 93               | 97               | 84.8             | 90.4             | 91.7             |
| 実績(就労支援) | 86.2           | 80.4             | 90               | 76.5             | 84.2             | 85.7             |

- ①・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」を合わせた評価は、88.7％（生活介護91.7％、就労支援85.7％）となっている。
  - ・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、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。
- ②・開催行事やイベントについて、利用者の意見を聞く場を設けるとともに、利用者、企画から実施までを主体的に参加できる機会を設けている。
- ④・利用者へのサービス内容や行事説明に、視覚的な工夫をとり入れるなど、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。
- ⑥・利用者の生活や気持ちの支えとなる家族を支援することが利用者本人の生活を支えることになるとの考え方から、家族会への支援や、成年後見や他の福祉サービスの利用についての相談支援の充実など、家族支援にも取り組んでいる。
  - ・令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため十分に実施できなかったが、生活介護事業では、日常的に、「絵画」「踊り」「写真」「エアロビクス」「スイミング」「フラダンス」「3B体操」「生け花」等の教室や「土曜日の外出活動」「釣り」等、多様なプログラムを用意しており、利用者の選択肢を確保し、あわせて、地域の方を講師に招くことで、利用者との交流も図られている。

**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<br>(更新前) | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R1年度  | R2年度  |
|----|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 予算 | 2,214          | 2,214 | 1,955 | 1,904 | 1,904 | 1,686 |
| 決算 | 2,044          | 1,990 | 2,113 | 1,724 | 1,751 | 1,406 |

- ① ・委託業務における入札の実施や複数の見積りを徴収することによる経費の削減に努めている。  
 ・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 ・職員の業務習得及び能力開発に関し、目標管理に基づいた育成を計画的に行っており、外部研修等の活用により、職員の資質・能力の向上を図っている。  
 ③ ・例年、「若松みなと祭り」や、町内会の「そうめん流し大会」等への参加、夏祭りや交流会を開催することで地域との交流、障害のある人の理解促進に取り組んでいる。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響によりこれらの行事が中止となったが、市民センターや町内会長へ継続的に訪問し、施設と地域との関わりが途絶えないよう努めた。

(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や事故防止等のマニュアル整備や人権、虐待防止についての研修会の実施や参加、職員間の討議を行うなど、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・危機管理体制を整えており、「ヒヤリハット」の速やかな対処と職員間の情報共有を図るなど、事故に対する意識向上に取り組んでいる。
- ⑥・機械警備や防犯カメラを設置し、不審者侵入への対策を行い、避難訓練、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。

**【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ている。
- ・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、就労継続支援（B型）では、施設内作業の他、施設外作業を2箇所→4箇所に増加させるなど、利用者に合わせて作業や活動を展開している。
- ・職員の資質・能力向上についても、目標管理がなされ計画的に行われている。
- ・機械警備や防犯カメラを設置し、不審者侵入への対策を行い、避難訓練、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。

**【今後の取り組み】**

今後も、施設の管理運営の適切な実施を期待する。