

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	北九州市立本城リサイクル工房	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市八幡西区洞北町7番10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 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（就労継続支援（A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	109	109	109	109	109	109
実績	108.3	107.9	107.0	105.2	105.9	105.8
※利用率算出方法：延べ利用者数÷（定員×開所日数）						
【月平均工賃金額】						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
実績	145,629	149,627	150,002	149,627	157,992	154,891
①・利用者の就労意欲の向上を目指した自己目標の設定・定期的な見直しにより、個々の目標に則した支援を実施しており、施設利用率は105.8%となる。（目標109%）						
・利用者が安全・安心に地域での生活を維持できるように、関係機関と連携・情報共有し、支援の向上に努めている。						
・一般企業に就職希望がある利用者に対して、北九州仕事サポートセンターや相談支援事業所と連携を図って支援している。						
②・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したが、例年、市内小学生や研修生等、海外からの環境施設視察団を受け入れている。その際、障害福祉サービス及び北九州市の環境への取り組みがより理解できるように、事業所紹介DVDを活用して分かりやすく説明を行っている。また、広報紙を毎月75部発行するほか、ホームページの更新（年40回）を行うなどの広報活動を実施している。						
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	80	85	85	85	85	85
実績	80.5	82.1	82.5	81.6	70	82

- 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、82%となっており、利用者の満足度は高いものとなっている。
 - ・令和元年度は、新型コロナウイルス感染症予防のためにバスハイクを中止したことが影響し満足度が低下したと思われるが、令和2年度は、コロナ禍における利用者のストレス解消を課題と捉え、利用者のニーズに対応したレクリエーション活動の充実等に取り組んだ結果、利用者満足度を向上させている。
- ② 部会活動を行い、それぞれの利用者の役割・責任を明確にして業務への主体的参加を図っている。また、部会の中で意見や要望を把握し、サービスの向上につなげている。
- 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。
- ⑥ 利用者互助会が主体的に活動できるように支援しており、また、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したが、例年、宿泊研修旅行やバスハイク、わっしょい百万夏まつり及び本城市民センター文化祭等へ積極的に参加し、利用者の福祉向上に努めている。
 - ・利用者の「強み」や「興味・関心」に着目した目標管理を実践している。自己目標達成支援の一環として、北九州市の環境についての学習や「北九州環境首都検定」の学習支援を行い、「北九州環境首都検定」ではジュニア編で5名、グループ部門で「就労継続支援賞」を受賞している。この他にも、利用者が個別に取り組む資格や免許等の取得に対する学習支援の実施等、利用者の生きがいや達成感、就労意欲向上に努めている。

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。

[所見]

【光熱水費】

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
予算	578,000	525,000	525,000	330,000	294,000	279,000
決算	477,985	491,046	505,805	260,353	239,129	210,009

①・指定管理者においてISO14001認証取得（平成19年3月）し、業務において環境に優しい活動を実践する中で、電気使用量の削減、軽油使用効率の向上等の取り組みから、経費削減に努めている。また、平成28年度からエコアクション21への切り替えに向け、これらの取り組みを強化している。

・清掃業務や警備業務等の委託業務では、入札の実施や複数の見積りの徴収を行い、給食調理業務の委託においては、法人本体がまとめて契約すること等により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・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、外部研修の活用により、積極的に職員の資質・能力の向上を図っている。

③・「市民いっせいのまちの美化の日」に参加や、「洞海湾を守る会」の活動（絶滅危惧種「シバナ」の保全活動）に参加し、近隣工場との連携にも取り組んでいる。

・介護等体験で大学生を5名（新型コロナウイルス感染症の影響で15名が辞退）受け入れ、将来の社会福祉の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。 |

【評価の理由、要因・原因分析】

- 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や職員間の討議を行うなど、適切な運営に努めている。
- ⑤・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。
- ・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、業務に関する安全研修、メンタルヘルス研修や熱中症研修等の様々な研修を実施し、利用者の安全衛生や健康に対する配慮に努めている。
 - ・従業員の安全で快適な職場作りを目指して職場内で安全教育を実施し、「労働災害ゼロ・疾病災害ゼロ」を目標に安全衛生管理計画を推進している。
- ⑦・感染症対策として、手洗い・うがいの徹底、毎日終業後にドアノブの消毒の実施など、感染症の予防に努めている。

【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おり、施設利用率も105.8%と高くなっている。
- ・部会活動や健康増進への取組みなどを通して、利用者の健康管理や安全管理研修の実施などにより、利用者の能力向上にも努めている。また、職員の資質・能力向上については、目標管理がなされ計画的に行われている。
- ・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。