

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 門司障害者地域活動センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市門司区大字畑1808番地		
	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 ・ 完全利用料金制		
		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	社会福祉法人あすなろ学園		
	所 在 地	北九州市小倉南区大字新道寺1100-1		
指定管理業務の内容		障害福祉サービス事業所（施設入所支援、生活介護、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		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】						
【一般就労】 (単位：人)						
年度	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	令和2年度
目標値	1人以上	1人以上	1人以上	1人以上	1人以上	休止
実績	0	0	1	0	1	—
【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	令和2年度
目標値	10,000	11,000	12,000	13,000	14,000	15,000
実績	9,434	10,866	11,145	9,602	10,660	8,219
【作業収入】 (単位：千円)						
年度	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	令和2年度
目標値	—	7,500	8,500	9,400	9,600	9,800
実績	7,850	8,866	7,366	6,732	7,147	5,200
①・生活介護において、他者との協同による人間関係の形成を促すこと、食育への理解などを目的に「生育体験」を実施し、農作物の定植から収穫までの一連の流れを体験し、季節の味覚を味わう機会を提供した。						
・利用者の送迎については、心身状況及び地理的状況を考慮した車両、送迎ルートを設定し、ニーズに出来る限り沿えるように見直している。						
・就労移行支援は、利用希望者が居ないため令和2年4月1日より事業休止している。						
②・今まで継続してきた赤煉瓦醸造棟の花壇整備（JR門司駅前再開発の一環）が評価され、白野江植物公園内の芝生広場や駐車場内花壇管理の業務委託をされている。農園芸においては、花の苗や野菜の生産への継続的な取り組み、スーパー等への販						

路拡大などを行い、作業の確保及び工賃確保（月平均工賃実績8,219円）に努めている。しかし、新型コロナウイルスの流行により、委託業務の委託元の業績悪化に伴う委託料の減額、作業受注量の減少や、地域行事・イベント等の中止による販売機会の縮減などの影響を受け、月平均工賃は昨年度比▲2,441円となった。今年度から「手作りマスク」の製作を始め、毎月50枚定期納品を継続している。

- ・ 広報誌の発行（年間6回）を実施し、地域イベント等への参加を積極的に行い、センターの取り組みや活動内容（農園芸商品（くきたっち、野菜、花）、門司活オリジナル製品の販売）を地域に紹介しているほか、社会福祉関係等の実習生として大学生等2名を受け入れている。例年、体験実習として特別支援学校等の生徒、福祉体験として中学生なども受け入れているが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため未実施。

- 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	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	令和2年度
実績(入所)	91.3	83.6	83.6	89.4	84.8	89.3
実績(生活介護)	83.4	90.9	90	87.5	90.3	78.1
実績(就労支援)	86.7	88.0	88	91.4	87.4	90.2

- 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」を合わせた評価は、85.9%（就労支援90.2%、入所者89.3%、生活介護78.1%）であり、全体としては利用者の満足度は高いものとなっている。
- ②・ 就労利用者を対象に就労利用者会議（利用者主体の全員参加会議）を毎月開催し、行事の企画立案や職場環境に関する話し合いを行い、意思を表出する場を設けた。また、会議内でSST（ソーシャルスキル・トレーニング）を実施し、就労への意識を高めることに努め、利用者のニーズの把握やモチベーションの強化にも繋がった。

- ・全利用者を対象に、事業所独自の満足度調査を年1回実施し、真の利用者ニーズを得ることが出来るように、自治会の意見を取り入れながら生活の質を高めるような取組みを行っている。
 - ・重度障害を持つ利用者の意思決定に際し、表情の変化で興味の有無等を考察できるよう、個々の利用者が選びやすい選択肢を作り、具体的に内容を伝える取組みを行っている。
- 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制度を設けており、苦情解決委員会を定期的に開催し、第三者委員に報告等を行い、適切に対応を行っている。
- ④・毎月の予定表の配付等のほか、家族役員会への参加（毎月）、家族懇談会（年6回）の開催、通所利用者との連絡帳による各種お知らせ情報提供を実施しており、緊急時の連絡網も整備されている。
- ⑤・今年度は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が、例年の行事等の実施にあたっては、年間行事のニーズ調査や企画等に利用者も参加できるよう工夫した。また、ボランティアも受け入れ、利用者との交流の機会を設けた。
- ⑥・入所利用者で、様々な理由により帰省が困難なケースに対して、生活体験室を「ゲストハウス」として機能させ、親子ともに宿泊できるようにすることで、食事・入浴等をしながら家族との団欒が持てるようにしている。
- ・通所部の家庭支援の一環として、家庭の事情により利用者が医療機関への受診が困難なケースに対しては、看護師・支援員が無償で付添う等の支援を行っている。

【門司活センター祭参加者数】

(単位：人)

年度	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	令和2年度
目標値	800	800	800	800	800	800
実績	746	710	750	846	812	0 (中止)

- ・例年、センター祭（「門司活まつり」）やバスハイク等の行事、クラブ活動（料理、絵画、スポーツや音楽）を実施し、利用者の日々の生活の充実や生きがいに努めているが、今年度は新型コロナウイルス感染症予防のため門司活まつり、バスハイクを含む多くのイベントが中止になった。こうした制限下でも、門司活まつりに毎年出店する2業者に玄関前に出店を設けてもらい野外昼食を行ったり、「Zoom」を使用し、くまモンと一緒に踊る一般参加のバックダンサーに利用者が参加する試みを行ったりと、利用者に「楽しみ」を提供することに努めた。

2 効率性の向上等に関する取組み	15		9
(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。	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。									
[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)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	令和2年度			
予算	21,394	20,540	21,504	21,537	17,240	19,800			
決算	21,630	21,389	20,426	20,470	22,103	22,163			
①・職員による時間外勤務の削減やペーパーレス化等により、経費の削減に取り組んでおり、利用者の体調や安全に配慮しつつ、冷暖房や照明等の使用量の削減に努めている。※月平均時間外勤務時間4時間(目標8時間以内)									
・令和2年度は畑返納から水道料の低減を見込み予算を設定したが、決算ではそれを上回り電気料が高額になった。要因としては、新型コロナウイルス感染症対策で換気をしながら空調稼働させたことや、空調設備の故障による電力消費の非効率化等が考えられる。									
②・経費の低減目標として、「事務費・事業費 ー3%削減」を目標としており、電力に関しては北九州市地域エネルギー拠点化推進事業に順じて、地元エネルギー供給会社から需給している。									
(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ため、収入増加の工夫の余地がない。									
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					35		28		
(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)。					15	4	12		
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。									
[評価の理由、要因・原因分析]									
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・より高い専門的支援を目指し、多くの職員に強度行動障害支援者養成研修を受講させている。専門的知識・支援の習得を通じ、利用者の権利擁護・虐待防止にも繋げている。									
③・令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため行事等は中止となったが、例年、									

地域で開催される市民センターや幼稚園等のバザーへの出店、門司活祭りの際には地域住民や地元の小学生が参加するなど、地域との交流及び障害の理解促進に取り組んでいる。

- ・近隣の町内会（3町内会）や福祉施設等（8施設）間で「福祉の郷地区町内応援協力会」を結成し、合同防災訓練の実施等、防災面の連携が図られている。
- ・近年、問題となっている社会的養護の子どもたちの自立に対する支援として、近隣の児童養護施設の生徒（高校生）を貯蓄援助（卒園後の生活費としての貯蓄）と社会人としての姿勢を学ばせる場として、期間限定で雇用契約を結び、施設内外の清掃（月15日以内、10時～16時、休憩1時間、時給900円）をさせている。施設間の距離も近く「近くて安心できる就労場所」として、通勤面での安全配慮等にも対応できている。
- ・地域の市民センターと連携して、社会的弱者を対象に送迎支援・買物支援の準備を進めており、より一層の地域貢献を目指している。

(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。	20	4	16
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】

- ①・利用者の個人情報保護、衛生管理及び事故防止等について、マニュアルを整備するとともに、職員の意識向上を図っている。
- ②・人権尊重の視点に立ち施設職員倫理綱領や職員行動規範に基づいた支援を職員全体に周知徹底し支援内容も共有している。また、虐待の予兆や発生に対する「気づき」に着目し、職員セルフチェックリストを活用して利用者の日々の変化に配慮し、職員の人権意識の向上に努めている。
- ⑤・ヒヤリハットや事故報告書等を基に、職員会議等において報告書内容の周知や再発防止を図っている。
- ⑥・日中避難訓練を年1回及び入所者においては夜間想定避難訓練を月1回実施及び近隣施設との合同避難訓練の実施しており、施設内外に防犯カメラを設置している。平成28年度からは、建物周りに新しく赤外線センサーを設置、不審者侵入を防ぐため昼夜問わず門閉、警備会社と契約、各部署にさすまた常備、防犯ステッカーを

<p>設置、来訪者に、名簿記入、名札を付けてもらうなど、更なる防犯強化に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度よりセンター正面フェンスに年間を通して、イルミネーションを点灯させ夜間の防犯効果に努めている。 ・児童養護施設、養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、介護付き有料老人ホーム、障害者支援施設で構成される8施設と門司区松ヶ江北校区自治連合会との間で行われる、「地震想定地域防災避難訓練」「行方不明者捜索訓練」に参加したり、災害時手厚いケアが必要となるような援護者を福祉施設に優先的に受け入れる「福祉避難所」の覚書を結び、防災対策及び地域貢献・連携に取り組んでいる。 <p>⑦・感染症対策マニュアルによる、消毒液やうがいによる施設内の感染症予防、注意喚起、利用者の健康管理を行い、安全確保・感染防止に努めている。インフルエンザ、ノロウイルス等の対策として、微酸性次亜塩素酸水生成装置コアクリーンを導入し、生成水を加湿器の中に入れて常時噴射・送迎車両等の消毒を行っている。</p>
--

【総合評価】

合計得点	72	評価ランク	B
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ・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、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いる。 ・地域等との交流では継続した取り組みが図られており、また、就労系サービスについては、販路拡大への取り組みや新業務受託業者の開発、施設外就労先の確保に努めている。新型コロナウイルス感染症の影響で作業受注量が減少する中、工賃確保及び「利用者に安定した作業量を確保し生活リズムを保つ」ため、新規事業として手作りマスクの製品化など、状況に応じた対応に努めた。 ・また、災害時の対応として、災害時に手厚いケアが必要となるような援護者を福祉施設に優先的に受け入れる「福祉避難所」の覚書を児童養護施設等や自治連合会との間で締結し、防災対策及び地域貢献に取り組んでいる点も評価できる。 ・施設内外に防犯カメラ、建物周りは赤外線センサーを作動させ、防犯マニュアル等を利用者、職員へ周知し防災対策への意識向上に努めている。 ・社会的弱者を対象に送迎支援・買物支援の準備を進めたり、社会的養護の子どもたちの自立支援として、近隣の児童養護施設の生徒（高校生）を貯蓄援助（卒園後の生活費としての貯蓄）と社会人としての姿勢を学ばせる場として、期間限定で雇用契約を結ぶなど社会貢献に努めている。 ・微酸性次亜塩素酸水生成装置コアクリーンを導入し、生成水を加湿器の中に入れて常時噴射・送迎車両等の消毒を行うなどインフルエンザの感染症予防を徹底している。 ・令和2年5月に通所利用者に新型コロナウイルス感染症陽性者が発生したが、保健所、所管課等の指導を仰ぎ適切な事後対応を行った。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]

- ・引き続き、施設の管理運営の適切な実施（感染症予防）、また就労系サービスにおける利用者支援の取り組みは、業務受託の開拓や工賃アップにも繋がることを期待する。

[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。