

## 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3年4月1日～令和4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 ・ <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		令和3年4月1日～令和8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		40
(1) 施設の設置目的の達成		25	4	20
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】				
【利用率】 (単位：%)				
年度	R2年度(更新前)	R3年度		
目標値	100	100		
実績	84.3	86.7		
※ <input type="checkbox"/> …対象年度（以下、同じ）				
※利用率算出方法：延べ利用者数÷（定員×開所日数）				
①・生活介護においては、意思決定プロジェクトの中で、利用者が快適に過ごせる環境の整備に努め、利用率の向上に繋げている。				
・利便性の向上については、送迎地点の見直しや送迎車両のコンパクト化（従来の大型車両から取り回しの行きやすい車両への転換）を推進し、利用者が乗車されている時間の短縮、乗車人員の少人数化を図り、快適かつ安全に個別対応等のニーズに沿えるよう努めている。				
・入所において新型コロナウイルス感染者の発生を確認したため、通所において9月8日から10月3日迄、利用者の感染予防のため自粛対応を行った。				
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】 (単位：円)				
年度	R2年度(更新前)	R3年度		
目標値	15,000	9,200		
実績	8,219	9,498		
【作業収入】 (単位：千円)				
年度	R2年度(更新前)	R3年度		
目標値	9,800	7,500		
実績	5,200	6,180		
・業務委託先の開拓や新商品の開発に努め、生産・加工・品質管理を精査し、販売事業活動を通じて収益の向上を図るため、目標工賃に向けた利用者の能力及び適正に沿った安定的な作業を推進し、利用率の向上に努めている。				

- ・農園芸班では、昨年と比べ野菜・花等の販売も向上し、材料費も72%削減できた。収穫した野菜の販売ルートの拡大や、利用者が腐葉土を再生したものを販売対象とすることで売上金額や利用者の生産意欲向上に繋がった。
- ②・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3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	R2年度(更新前)	R3年度
実績(入所)	89.3	89.2
実績(生活介護)	78.1	86.6
実績(就労支援)	90.2	89.2

- 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、88.3%（入所者89.2%、生活介護86.6%、就労支援89.2%）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。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・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り組みを行っている。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>⑥・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。</li> </ul>												
<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>15</b>		<b>9</b>									
<b>(1) 経費の低減等</b>	15	3	9									
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。												
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> <b>【光熱水費】</b> (単位：千円)												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R2年度(更新前)</th> <th>R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>19,800</td> <td>18,950</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>22,163</td> <td>20,373</td> </tr> </tbody> </table>				年度	R2年度(更新前)	R3年度	予算	19,800	18,950	決算	22,163	20,373
年度	R2年度(更新前)	R3年度										
予算	19,800	18,950										
決算	22,163	20,373										
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） ・シャワー用節水機器を導入し、水道費の削減を行った。												
②・経費の低減目標として、「事務費・事業費 —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。												
<b>(2) 収入の増加</b>												
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。	—	—	—									
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>												

・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。			
<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	<b>3 5</b>		<b>2 8</b>
<b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</b>			
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 5	4	1 2
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b>			
<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、施設の維持管理は適切に行われている。</p> <p>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。</p> <p>③・令和3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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・地域の市民センター等と連携して、施設の送迎車を利用して「コミュニティバス買物支援」を始めた。地域住民の高齢化や路線バスの減少に伴い、日々の買物に対する移動手段が課題であったが、解消の一助となり、今では欠かせない「地域の足」となっている。</li> </ul>			
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>			
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 0	4	1 6
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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。また、建物周りにも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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <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	77	評価ランク	B
<p><b>【評価の理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>			

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3年9月に入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）に努め、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。

#### **[北九州市指定管理者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。

**【評価レベル】**

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

**【総合評価】**

- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)