

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 | 北九州市立総合療育センター西部分所 | 施設類型 | 目的・機能 |
| | | | I | — ⑦ |
| | 所 在 地 | 北九州市八幡西区若葉一丁目8番1号 | | |
| | 設置目的 | 障害児の社会的自立生活へ向けての援助、治療、機能回復訓練、学習の指導、健康管理その他の支援を行うことにより、障害児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 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 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福祉事業団 | | |
| | 所 在 地 | 北九州市八幡東区中央二丁目1番1号 | | |
| 指定管理業務の内容 | | 障害児施設（児童発達支援センター）の管理運営。 施設の維持管理。 | | |
| 指定期間 | | 平成31年4月1日～令和4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 | | 38 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (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。 | 30 | 3 | 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①・保育士・指導員を加配し、処遇の向上を図っており、診療機能と合わせて児童発達支援センターなど福祉サービスを提供することで、市西部地域のニーズに対応する取組を行っている。</p> <table border="1" data-bbox="264 931 1002 1093"> <thead> <tr> <th>外来患者</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>19,200人</td> <td>17,300人</td> <td>15,700人</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>16,600人</td> <td>13,906人</td> <td>13,079人</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ <input type="checkbox"/>…評価対象（以下、同じ）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外来の利用者は、総合療育センターで診察を受けてからの再診の患者を対象としているため、西部分所での診察までに時間がかかる。そのため、総合療育センター本体での新規患者のカンファレンスに西部分所の職員も参加して、事前に患者の状態を把握することで西部分所への移行がスムーズに進むよう努めている。 ・外来患者数は新型コロナウイルス感染症の影響で減少した。新型コロナウイルス感染症拡大による利用控えなどが要因と考えられる。 <table border="1" data-bbox="264 1413 1002 1574"> <thead> <tr> <th>通所</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>100人</td> <td>100人</td> <td>100人</td> </tr> <tr> <td>登録者数</td> <td>138人</td> <td>120人</td> <td>103人</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・通所バスとジャンボタクシーによる送迎を行い、利用者の利便性の向上や負担軽減を図っている。 <p>②・広報活動の取組みとして、ホームページを作成し、利用者への情報提供と新たな利用者の獲得に努めた。</p> <p>各実績の減少は新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、指定管理者の責に帰すべきものではないため、本評価にあたっては、過年度並みであったものと見なした（以降項目についても同様）。</p> | | | | 外来患者 | R1 | R2 | R3 | 目標 | 19,200人 | 17,300人 | 15,700人 | 利用者数 | 16,600人 | 13,906人 | 13,079人 | 通所 | R1 | R2 | R3 | 目標 | 100人 | 100人 | 100人 | 登録者数 | 138人 | 120人 | 103人 |
| 外来患者 | R1 | R2 | R3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 目標 | 19,200人 | 17,300人 | 15,700人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者数 | 16,600人 | 13,906人 | 13,079人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 通所 | R1 | R2 | R3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 目標 | 100人 | 100人 | 100人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 登録者数 | 138人 | 120人 | 103人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | |
|--|--|-----------|-----|----------|
| (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。 | 20 | 5 | 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] | | | | |
| 満足度平均 | R1 | R2 | R3 | |
| 目標値 | 90% | 90% | 90% | |
| 外来 | 99% | 98% | 94% | |
| 通所 | 98% | 99% | 99% | |
| <p>①・アンケート調査（施設の維持管理、職員の対応、サービス提供、家族支援等の項目）の結果、「よい」、「まあまあよい」を合わせて平均すると97%を超えており、利用者の満足は高いものとなっている。</p> <p>②・個別の保護者懇談（令和3年度110回 5クラス合計）を実施し、投書箱の設置や独自アンケートの実施等、利用者の意見の把握に取り組んでいる。</p> <p>④・利用者や家族等への情報提供として、通所の情報誌を毎月発行する他、パンフレットやちらしを作成し、福祉制度改正や感染症の情報などを、通所や外来のホールや廊下等に掲示し、必要な情報を提供するように努めている。</p> <p>⑥・令和4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、通所では例年、近隣の市民センターで開かれる子育てサークルへの参加や、保育園と交流を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家族支援の取組みとして、保育士や看護師、各セラピストによる保護者講座を実施。 ・通所でボランティアによる兄弟児託児活動を継続して実施。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症予防のため、前年度に続き、保護者参観等行事のための土曜日開園を中止したが、その代わりとして、平日にクラス単位で各種行事を実施した。 ・利用者間における補装具等中古機器の再利用を円滑に進め、利用者の生活の利便性向上を図るため、仲介サービスを実施した。 | | | | |
| 2 効率性の向上等に関する取組み | | 15 | | 9 |
| (1) 経費の低減等 | | 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。 | | | |
| 【評価の理由、要因・原因分析】 | | | |
| 消費電力 | R1 | R2 | R3 |
| 実績 | 94,308kwh | 105,882kwh | 123,179kwh |
| 水道光熱費 | R1 | R2 | R3 |
| 予算 | 3,870 千円 | 3,590 千円 | 3,644 千円 |
| 実績 | 3,491 千円 | 3,699 千円 | 4,282 千円 |
| <p>①・年度による天候の違いなどで、削減に向けた取組自体が難しいこともあるが、空調設備の週間スケジュール機能を活用して、電源の入切や温度設定管理を行っている。また、個別に空調がある部屋には節電協力の張り紙を掲示し、職員の節電意識を高め、また夏季の日差しが強く当たる部屋にサンシェードを設置し、遮熱効果を上げるようにするなど、削減に努めている。</p> <p>②・電気供給事業者の見直しや、通所バス運行、診療報酬及び医事受付、清掃、警備、設備の保守点検、営繕、環境整備等の業務は、再委託による経費節減を図っている。</p> | | | |
| (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ので、報酬面での収入増加の工夫については難しい。 | | | |
| 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み | 3 5 | 2 6 | |
| (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。 | 1 0 | 3 | 6 |
| 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。 | | | |
| 【評価の理由、要因・原因分析】 | | | |
| <p>①・施設の管理運営にあたる人員は適正に配置されており、施設の維持管理も適切に行っている。</p> <p>②・令和3年度から、新規職員及び異動職員を対象に、施設の概要・各事業内容等についてのオリエンテーションを開催し、計画的な人材育成に取り組んでいる。</p> <p>・講師を招いた職場内研修の開催や、各種学会・講習会・研修会等の外部研修などに職員を積極的に参加させるなど、職員の能力向上への取組みに努めている。</p> | | | |

| | | | |
|---|----|---|----|
| <p>③・地域連携・貢献等の取組みとして、近隣及び市外の障害児施設や特別支援学校への医師やセラピストの派遣を行った。また、特別支援学校からの教職員等（令和3年度125名）の訓練見学を受け入れた。</p> <p>・また、地域行事への参加や講師派遣など地域との交流も実施している。</p> <p>・令和3年度は大学等からの実習生（延132名：61日間）や、通所での兄弟一緒の託児及び裁縫や行事のボランティア（活動延93回）を受け入れた。</p> | | | |
| <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p> <p>⑦ 衛生管理及び感染症防止への対応が適切であったか。</p> <p>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> | 25 | 4 | 20 |
| <p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①・個人情報については、「北九州市福祉事業団個人情報保護規程」、「総合療育センター職員倫理要綱及び職員行動規範」、「総合療育センター個人情報保護方針」及び「情報資産管理規程」を定め、全職員が個人情報保護に積極的に取り組み、かつ、適正に管理されている。</p> <p>⑤・施設内の巡回点検を職員により月1回、委託業者により月2回実施、また、各係において、遊具・設備の安全点検を実施するなど、危険箇所の発見・改善に努めている。</p> <p>⑥・防災計画に基づき、防災訓練を部門ごとに月1回、施設全体では年2回実施し、総合訓練では八幡西消防署職員立会いのもと訓練を実施した。</p> <p>・「防犯マニュアル」に従い、防犯対策を講じるとともに緊急時の対処について職員への周知を行った。</p> <p>・防犯ブザーの設置、出入口の施錠、防犯カメラ設置、警察署の協力による防犯訓練の実施（令和3年度は新型コロナウイルス感染症予防のため中止）など、全職員による防犯に関する情報共有を図っている。</p> <p>⑦・令和3年3月に策定した「新型コロナウイルス感染症防止対策」の規定に基づき、感染予防に努めた。利用者、職員に発症疑い・陽性者が判明した場合、保健所からの指導の前に、対応可能な措置については事前対応を実施し、感染のまん延を防止した。</p> | | | |

- ・令和3年度から、施設独自に抗原検査・PCR検査を実施し、クラスター化の防止・早期対応に努めた。
- ⑧・事故報告やヒヤリハットについては、リスクマネジメント委員会へ随時報告を行い、委員及び運営会議にて対策を協議のうえで具体的な対策を講じている。

【総合評価】

| 合計得点 | 73 | 評価ランク | B |
|---|----|-------|---|
| <p>[評価の理由]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度は非常に高く、施設の適切な管理運営及びサービスの質の維持・向上に努めていると推測できる。 ・利用者へのサービスの質の維持・向上に努めるだけでなく、医師等の派遣を行うことで、地域の関係機関や団体との連携実績もあり、地域支援の役割を十分に果たしている。 ・光熱水費の削減対策や点検等業務委託による経費の節減、防犯対策にも取り組んでいる。 ・新型コロナウイルス感染症拡大により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、市内西部における障害児医療・療育の中核施設として質の高いサービスの提供を継続した。また、令和3年度は、障害者のワクチン接種会場運営に協力するなど、市の施策に貢献した。 <p>[今後の対応]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営を適切に行い、利用者へのサービス向上に努めるとともに、家族への支援や地域及び関係機関との連携を積極的に行うなど、地域の拠点として障害児支援に取り組むことを期待する。 | | | |

[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)