

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4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立 小倉南障害者地域活動センター	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市小倉南区横代北町四丁目12番1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 ・ <u>完全利用料金制</u>		
		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あゆみの会		
	所在地	北九州市戸畑区汐井町1番6号		
指定管理業務の内容		障害者福祉サービス事業所（施設入所支援、生活介護、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。																					
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>【生活介護（通所）利用率】（単位：％）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>90</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>92</td> <td>92</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ <input type="checkbox"/> …対象年度（以下、同じ）</p> <p>※利用率算出方法：延べ利用者数÷（定員×開所日数）</p> <p>①・生活介護においては、入浴やレクリエーション活動だけでなく、訓練士を配置して介護度の高い利用者にも応じたりハビリを行ったり、生産活動と余暇活動を組み合わせたプログラムを実施したりしている。また、新型コロナウイルス感染症対策を行い、小グループでのバスハイクや近隣施設を利用した親子遠足などを実施した。</p> <p>・入所施設は、細やかで手厚い支援が必要な「重度」の方が多く在籍しているため、介護福祉士を多く配置し、利用者が安全・安心して生活できる体制を構築している。</p> <p>【月平均工賃額（就労継続支援B型）】（単位：円）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>10,000</td> <td>10,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>14,776</td> <td>14,071</td> </tr> </tbody> </table> <p>・就労継続支援B型における月平均工賃額においては、地元企業からの受託作業を増やすとともに、施設で生産する自主製品の販売促進に努め、目標値を達成している。（令和4年度平均工賃月額14,071円（目標値10,000円））</p> <p>②・センターの特色をより理解してもらうため、特別支援学校や関係機関と、進路に関する情報を交換して関係を深めている。また、特別支援学校高等部生徒の実習、や大学生等の見学の受入れなどにより、障害者の理解啓発や、当センターの利用増に繋がる取り組みを行っている。</p> <p>③・より多くのニーズに対応するため、障害の種別、程度を問わず受け入れを行うように努めている。強度行動障害者養成研修を受講したり、大学生のアルバイトやパート職員の増員を行うなどしたりして、強度行動障害児等、重度の方を受け入れる体制づくりを行っている。</p>				年度	R3年度	R4年度	目標	90	90	実績	92	92	年度	R3年度	R4年度	目標値	10,000	10,000	実績	14,776	14,071
年度	R3年度	R4年度																			
目標	90	90																			
実績	92	92																			
年度	R3年度	R4年度																			
目標値	10,000	10,000																			
実績	14,776	14,071																			

(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。	25	4	20
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	R3年度	R4年度	
実績(入所)	87.8	77.8	
実績(生活介護)	94.6	92.1	
実績(就労支援)	96.0	87.1	
<p>①・北九州市が実施したアンケートの結果、各サービスの「とても良い」、「良い」を合わせた評価は平均で85.7%（入所77.8%、生活介護92.1%、就労支援87.1%）となっている。新型コロナウイルス感染症等の影響により、利用者の生活を制限せざるを得ない場面が多く、満足度は昨年度より下がっているものの高水準を維持している。</p> <p>②・食事に関するアンケートを定期的に行うことで利用者の意見を把握し、バイキング食やメニューの多様化（誕生日希望メニュー、鍋食、外注食）を図り好評を得ている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の代表（自治会役員）と行事の立案を行ったり、要望事項などについて懇談を行ったりするなど、利用者の要望を取り入れるように努めた。 ・個別支援計画作成の際は、利用者のニーズ調査を行い、真のニーズに沿ったサービスを提供するよう努めている。 <p>③・利用者アンケート対応一覧を作成し、すべての要望に対して解決策を協議し、対応するなど、利用者の声（苦情等）に真摯に取り組んでいる。</p> <p>④・必要事項は毎日の朝礼・食事の際など利用者がそろった機会に報告・連絡を実施、加えて行事予定や職員勤務表、施設外でのイベント等は掲示板を活用、利用者自治会と協議し、希望する新聞を購入・自由に閲覧できるようにするなど、利用者視点に立った情報提供を行っている。</p> <p>⑤・就労継続支援における作業支援や、外出時における個別外出支援等、ボランティアグループ「れんげ」に協力いただいた。令和4年度のボランティア受入総数は228人であった。（令和3年度：98人）</p> <p>⑥・利用者の利便性のニーズに応えるためにドアT O ドアによる送迎を可能な限り対応</p>			

した。また、法人が運営する各事業所間で情報共有を行い、送迎の効率化を図り、利便性の向上に努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み	15		9																					
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	15	3	9																					
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>【光熱水費】 (単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="280 786 967 936"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>15,503</td> <td>16,420</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>14,023</td> <td>15,569</td> </tr> </tbody> </table> <p>【消費エネルギー】</p> <table border="1" data-bbox="280 1025 948 1227"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電力(kWh)</td> <td>317,965</td> <td>348,780</td> </tr> <tr> <td>灯油(L)</td> <td>91,339</td> <td>100,719</td> </tr> <tr> <td>LPG(m)</td> <td>5,536</td> <td>5,399</td> </tr> </tbody> </table> <p>①・物品の計画的購入、事業所間の共同利用、再委託による業務改善や、給食調理業務等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削減に努めている。</p> <p>②・新型コロナウイルス感染症対策による、常時換気を行ったため、昨年度よりも光熱水費が増えている。デマンド管理による省エネ対策を実施し、物価高騰の影響を最小限にとどめている。</p>				年度	R3年度	R4年度	予算	15,503	16,420	決算	14,023	15,569	年度	R3年度	R4年度	電力(kWh)	317,965	348,780	灯油(L)	91,339	100,719	LPG(m)	5,536	5,399
年度	R3年度	R4年度																						
予算	15,503	16,420																						
決算	14,023	15,569																						
年度	R3年度	R4年度																						
電力(kWh)	317,965	348,780																						
灯油(L)	91,339	100,719																						
LPG(m)	5,536	5,399																						
<p>(2) 収入の増加</p> <p>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。</p>	—	—	—																					
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>・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、収入増加の工夫の余地がない。</p>																								
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	35		28																					
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>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</p>	15	4	12																					

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> <ul style="list-style-type: none"> 平成29年度からは、新体制として、センター長1人、統括主任2人を管理者とし、各事業所にサービス管理責任者となる主任を置き、管理運営に必要な専門的知識や実務経験のある職員をリーダーとして各部門に配置し、情報共有の迅速化、人材育成に努めている。新体制をとったことによって、指揮命令体制が整い、利用者からの相談、要望や苦情等に対し、より迅速に解決できるようになった。 <p>②・看護、救急、防災等に関する専門知識等について内部研修を実施すると共に、「強度行動障害支援者等の研修」等の専門的な研修を受講するなど、職員の資質向上を図っている。</p> <p>④・建物自体の老朽化はあるものの、日常点検や定期点検が計画どおり行われている。また、細かな清掃・修繕等が行われており、適切に管理されている。</p>			
(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。	20	4	16
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】			
<p>①・法人において情報管理規定を定め利用者の個人情報保護を組織的に実施しており、職員・実習生には個人情報に関する事項を説明し、遵守するよう誓約を求めている。</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> <ul style="list-style-type: none"> 送迎時の事故防止のため、全車にドライブレコーダーを搭載して、安全運転の意識付けを図っている。 <p>⑥・「不審者対応マニュアル」を整備し、センター屋内外に防犯カメラを15台設置し、非常通報装置を4か所に設置するなど、犯罪防止や事故防止に努めた。</p>			

- ・地震、風水害等の対応の周知、非常用物品や非常食の備蓄、BCPを策定し、緊急時における事業の継続・早期復旧を図る体制整備に努める等、非常災害に備えた活動を実施している。また、災害時手厚いケアが必要となるような援護者を、福祉施設で優先的に受け入れる「福祉避難所」の覚書を結ぶなど、防災対策及び地域貢献・連携に取り組んでいる。
- ⑦・新型コロナウイルス感染症等の感染症対策として、消毒液やパーテーション、「感染症ウイルス除去装置」の設置を行うなど施設内の感染症予防、利用者や職員の健康管理を行う等、対策の徹底に努めている。また、感染者が発生した場合に備え、嘱託医との連携の確認や、必要備品の調達など、事態に迅速に対応できるようシミュレーションしている。

【総合評価】

合計得点	77	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管理運営が適切に行われており、利用者のニーズを様々な手法により把握することに努め、より適正な運営管理が行われている。 ・新型コロナウイルス感染症の対応にあたっては、日頃より感染予防対策を重点的に取り組み、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、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。 ・施設の管理運営体制について、就労継続B型事業に、生活支援員としてろう者を採用するなど、共に働く職員の多様性を重視し、多様な人材を積極的に受け入れる取り組みを進めている。 			
[今後の対応]			
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度が85.7%となっており、今後も人員配置の検討、業務改善等、満足度の維持、向上への取り組みに期待する。また、ボランティア育成、地域や関係団体との関わりなど特徴的な取り組みが継続、発展することを期待する。 			

[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。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 好	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)