

## 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 門司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 ・ <span style="border: 1px solid black;">完全利用料金制</span>		
		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		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】			
【利用率】 (単位：%)			
年度	R3年度	令和4年度	
目標値	100	100	
実績	86.7	83.7	
※ <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・昨年同様、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が、事業活動に様々な影響を及ぼすなか、感染対策を徹底しながら、必要なサービスを断続的に提供していく体制を整えた。ウイズコロナへシフトチェンジしたことにより、多数の利用者が休むことがあったため、利用率は昨年度より若干減少したが、生活介護1名、就労継続支援B型2名の新規利用者を受入れ、利用率の向上に繋がった。			
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】 (単位：円)			
年度	R3年度	R4年度	
目標値	9,200	9,500	
実績	9,498	8,000	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・工賃の減については、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による、各種イベントや地域行事等の中止が相次ぎ、バザーでの販売が激減したことや、自主製品や農園芸部門において材料費等の高騰が原因となった。</li> <li>・利用者個々のニーズ、就業能力に合わせた作業の見直しにより、新規事業の獲得に成功することで、利用者のステップアップに繋げることができた。</li> </ul>			
②・広報誌の発行（年間3回）を実施し、新規にInstagramでの活動配信を行った。利用者の活動や行事の様子などを配信することで、家庭や地域の関係機関にセンターでの取り組みを知ってもらうとともに、利用者の様子を身近に感じてもらえるようにした。また、昨年度は中止していた実習生の受入れを、感染予防対策を講じて行った。大学生等24名を受け入れた。			
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。															
<b>(2) 利用者の満足度</b>															
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。															
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> <b>施設の総合評価</b> <b>【満足度】</b> (単位：%)															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績(入所)</td> <td>89.2</td> <td>86.6</td> </tr> <tr> <td>実績(生活介護)</td> <td>86.6</td> <td>85.1</td> </tr> <tr> <td>実績(就労支援)</td> <td>89.2</td> <td>83.9</td> </tr> </tbody> </table>				年度	R3年度	R4年度	実績(入所)	89.2	86.6	実績(生活介護)	86.6	85.1	実績(就労支援)	89.2	83.9
年度	R3年度	R4年度													
実績(入所)	89.2	86.6													
実績(生活介護)	86.6	85.1													
実績(就労支援)	89.2	83.9													
<p>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、85.2%（入所者86.6%、生活介護85.1%、就労支援83.9%）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。</p> <p>②・通所の送迎場所までの家族の送り出しやお迎え等が困難な状況にある方について、出来る限り家族の負担を軽減するために、協議を重ね「ドア to ドア」のサービスを実施した。(2件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>意思決定支援に繋がる利用者自治会の中で、言葉や意見を出し合える環境を作るとともに、日常の支援で交わす会話や行動から推測される「本人意思」を総合的に分析し、日常生活に反映できるようにした。</li> </ul> <p>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。</p> <p>④・コロナ関連の情報については、事業所からの「お知らせ」を各家庭に配布し、感染状況を随時周知した。個別の案件については、電話等で丁寧に説明を行った。</p> <p>⑤・月1回「ミントの会」衣料奉仕のメンバーの方たちが、入所者の衣類や就労系利用者の作業着などの修繕をしている。また、「門司区役所ボランティアの会」から14名が清掃活動に従事し、利用者の生活の質向上に寄与した。</p>															
<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>															
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	15	3	9												

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。																								
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p><b>【光熱水費】</b> (単位：千円)</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>予算</td> <td>18,950</td> <td>19,000</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>20,373</td> <td>22,464</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>【消費エネルギー】</b></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>電力(kWh)</td> <td>389,137</td> <td>379,555</td> </tr> <tr> <td>灯油(L)</td> <td>131,100</td> <td>131,600</td> </tr> <tr> <td>LPG(m<sup>3</sup>)</td> <td>6,048.2</td> <td>6,183.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>① 「事務費・事業費 -3%削減」を目標に掲げ、光熱水費や日常使用備品等の節電・節約意識を職員間で共有している。(株)北九州パワーが行う「節電チャレンジ」に複数回応募し、節電量に応じた電気代の値引きを獲得した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年導入したシャワー用節水機器の利用により、節水に一定の効果が得られている。</li> <li>・今年度は物価高騰による各種経費の大幅な増加が見込まれたものの、経費低減の取り組み等により、最小限の増加で留めることができた。</li> </ul> <p>② (株)北九州パワーが行う「節電チャレンジ」に複数回応募し、節電量に応じた電気代の値引きを獲得した。</p>				年度	R3年度	R4年度	予算	18,950	19,000	決算	20,373	22,464	年度	R3年度	R4年度	電力(kWh)	389,137	379,555	灯油(L)	131,100	131,600	LPG(m <sup>3</sup> )	6,048.2	6,183.8
年度	R3年度	R4年度																						
予算	18,950	19,000																						
決算	20,373	22,464																						
年度	R3年度	R4年度																						
電力(kWh)	389,137	379,555																						
灯油(L)	131,100	131,600																						
LPG(m <sup>3</sup> )	6,048.2	6,183.8																						
(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。	—	—	—																					
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></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ため、収入増加の工夫の余地がない。</p>																								
<b>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</b>	<b>3 5</b>		<b>2 8</b>																					
(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 5	4	1 2																					
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。			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <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・コロナ禍の中で、各部署にて「ZOOM」を利用したオンライン研修を積極的に受講し、職員のスキルアップに努めた。</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中止となったが、今年度は感染対策の緩和期間に、地域で開催されるバザー等への出店により、施設で栽培した野菜、花苗や自主製品（エコバック等）の販売を行った。また、門司活祭り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。（令和4年度の門司活祭りは利用者と職員のみで開催）</p> <ul style="list-style-type: none"> <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（アルバイト）を結び、施設内外の清掃等をお願いしている。施設間の距離も近く「近くて安心できる就労場所」として機能している。</li> <li>・地域の市民センター等と連携し、施設の送迎車を利用して、週2回「コミュニティバス買物支援」を継続して実施した。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>			
<p><b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b></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。	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。			
<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・身体拘束適正化検討委員会・虐待防止委員会を定期的で開催し、事業所内の適正な支援等の課題解決について検討・改善を進めている。また、虐待防止研修（R3:4回</p>			

→R4:8回)の年間計画やマニュアル整備、職員一人ひとりの自己点検、職場環境の改善などの取組みを組織的に進めた。

- ⑤・ヒヤリハットや事故報告を引継ぎや支援会議の中で伝えていることに加え、KTY活動(危険予知トレーニング)を通して、職員同士の気づきを深めている。
- ⑥・「災害時障害者サポートマニュアル」を活用しながら施設独自の防災訓練に取り組んだ。夜間想定避難訓練に夜警職員も参加し、マニュアルに沿った動きを職員と一緒にシミュレーションした。
  - ・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。
- ⑦・新しい生活様式や感染症等に対する認識を高め、利用者の健康・衛生面・精神面に留意し、毎日の健康管理を行っている。

### 【総合評価】

合計得点	72	評価ランク	B
<b>【評価の理由】</b> <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>・新型コロナウイルス感染症防止対策が困難な入所施設において、検温や消毒、換気、マスク、ゴーグルの着用やワクチン接種等の感染症対策を継続して行い、必要なサービスを継続的に提供している。</li><li>・就労系サービスについては、イベントや地域行事の中止が相次ぎ、収益面は厳しいものになったが、販路拡大や新業務受託業者の開発など、将来を見据えた取組みを進めた。</li><li>・新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、少しずつ工夫しながら行事を再開するなど、利用者の要望に応えている。</li></ul>			
<b>【今後の対応】</b> <ul style="list-style-type: none"><li>・今後も、利用者に対して必要かつ適正なサービスが安定的・継続的に提供され、利用者満足の向上に繋がる取組みが行われるよう期待する。また、就労系サービスにおける利用者支援の取組みが、工賃アップに繋がることを期待する。</li></ul>			

### 【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 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)