

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 浅野社会復帰センター	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市小倉北区浅野二丁目16番38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 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 完全利用料金制		
		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精神保健福祉事業協会		
	所在地	北九州市小倉北区浅野二丁目16番38号		
指定管理業務の内容		障害福祉サービス事業所（就労移行支援、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			
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み			
(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。			
[所見]			
【一般就労】 (単位：%)			
年度	R2年度 (更新前)	R3年度	R4年度
目標値	12	8	8
実績	5	6	5
※利用率算出方法：延べ利用者数÷（定員×開所日数）			
※ <input type="text"/> …対象年度（以下、同じ）			
① ・新たな取り組みとして復職支援対象者の受け入れを開始し、2名を受け入れ、産業医や保健師と協力しながら支援を行った。 ・利用者の余暇の充足のために創作活動を導入し、自分自身の表現や興味を追求する場を提供し、創作活動を通し、利用者間との交流を深めている。			
② ・相談支援事業所や区役所と連携し、就労相談を積極的に受けることで利用者数と利用率を増加させた。			
③ ・今年度は目標に達しなかったものの5名が就職につながった。利用者が訓練開始から間もないためであるが、利用者は増加傾向にあるため、来年度以降に期待する。			
【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	R4年度
目標値	4,800	8,000	12,000
実績	12,948	10,050	8,257
① ・平均工賃が減少したが、これは新型コロナウイルス感染症の影響と施設外就労が減少したこと、工賃の高い水準を維持していた就労継続支援B型の利用者2名が就労支援にステップアップしたことが要因である。ステップアップによる平均工賃の減少は就労継続支援のジレンマであるが、就労移行へステップアップしたことを評価する。 ・精神状態、障害特性により外出が困難な利用者に対して、オンラインでの支援体制を導入し、利用者の訓練への参加機会の増加、事業の柔軟化と多様化、利用者個人の工賃の向上につながった。 ・基本的に平日開館であるが、利用者の就労状況に応じ、土曜日や祝日も開館し、利			

- 利用者の利便性を向上させた。
- ②・広報誌の配布先の見直しを随時行い、必要に応じて市内だけでなく市外や県外の福祉施設及び行政機関等に配布し利用者の増加に取り組んでいる。また、広報誌に昨年度から導入した Instagram の QR コードを載せることにより、よりタイムリーな情報を載せている SNS に誘導し、アクセス数の増加と事業所の PR に努めている。
 - 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提供に努めている。

(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。
- 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。

[所見]

施設の総合評価

【満足度】

(単位：%)

年度	R2年度 (更新前)	R3年度	R4年度
目標値	87.0	85.0	85.0
実績(就労継続)	84.2	83.5	92.0
実績(就労移行)	90.7	85.7	96.3

- ①・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」を合わせた利用者満足度の評価は、就労継続支援 B 型 92%、就労移行支援 96% となっており、利用者の満足度は非常に高いものとなっている。
- ②・月一回の定期ミーティングや意見箱・法人独自のアンケートにより利用者の意見を汲み取り、運営に反映している。利用者の意見から今年度は新たな施設外就労を導入したり、作業手順の効率化を図ったり、利用者が主体となって活動できる場を提供している。
- ③・苦情に対しては真摯に受けとめ、改善を実施し適切に対応している。また、職員に対し研修を行い、再発防止に努めている。
- ④・毎日の活動の前後に朝礼・終礼で情報共有を行い、欠席者には電話連絡を行うなど、共有漏れがないようにしている。また、月一回の定期ミーティング後に議事録を作成し、配布および一定期間掲示することで、利用者に周知を行っている。
- ⑥・家族教室を実施し、外部講師による講座で、福祉制度や社会資源の情報提供を行い、利用者の将来に対する不安軽減に努めている。
 - ・新型コロナウイルス感染症の状況に配慮しながら、外出活動を実施した。また、創

作活動を導入し、利用者の余暇活動の充実に取り組んでいる。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。

[所見]

【光熱水費】 (単位：千円)

年度	R2年度 (更新前)	R3年度	R4年度
予算	594	556	830
決算	555	599	786

- ① 電気料金の値上げにより基本料金が3倍となったが、契約プランの見直しを行い大幅な増加を抑えることができています。
 - ・携帯電話のプランを見直し、年間で約124,500円の削減を行った。

(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。

[所見]

- ・提供するサービスは、障害者総合支援法に基づく法定であり、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。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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）。
- 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。

[所見]

- ① 利用実績に基づき、職業指導員及び生活支援員等の配置を見直しており、手厚い就労支援体制を構築している。
- ② 新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、臨機応変にオンライン研修と対面研修を行い、常に職員の資質・能力向上に努めている。
- ③ 相談支援事業所や関係行政機関と連携し、利用者の新規獲得および利用者の支援体制の充実に努めている。
 - ・町内会の一斉清掃や小倉駅周辺の街美化活動及びクリーンアップ大作戦に利用者と共に参加し、地域住民とコミュニケーションを図りつつ、利用者の地域貢献活動と社会奉仕活動を推進している。

(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。
- 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。

【所見】

①②

・法人の規則に則り、利用者の個人情報保護、人権尊重及び身体拘束の適正化等への取り組みにより、適切な運営に努めている。

④・モニタリングの結果、収支の内容に不審なところはなく、適切に管理運営がされている。

⑤・毎月1回建物の点検を行っており、利用者の安全に配慮している。

⑥・施設内で自衛消防隊を組織し、「自主避難訓練」を2回、「風水害を想定した垂直訓練」1回、「防災訓練」を3回実施しており、災害時の動員計画も策定し、緊急時に備えた体制を整えている。

⑦・衛生管理委員会を組織し、施設内の感染症予防対策や啓発に努めている。

【総合評価】

【所見】

・事業計画に沿って施設の運営管理が適切に行われ、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おり、適正な施設運営が行われていると判断できる。

・関係機関と連携し、新規利用者を受け入れるとともにオンラインでの作業を取り入れることで利用者の負担軽減と工賃の向上、作業の多様化に取り組んでいる。

・前年度の利用者アンケートや定期ミーティングでの意見に真摯に対応し、改善に取り組んでいることを評価する。今後も利用者の意見に傾聴し、利用者の満足度向上に努めることを期待する。

・地域貢献活動として地域の清掃活動に職員だけでなく利用者と共に積極的に参加しており、障害者の社会参画を実現しながら地域住民と良好な関係を構築している。

【今後の対応】

・現状に引き続き、施設の管理運営の適切な実施を期待する。