

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 | 北九州市立洞海工芸舎 | 施設類型 | 目的・機能 |
| | | | I | — ⑦ |
| | 所 在 地 | 北九州市若松区浜町一丁目10-25 | | |
| | 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市手をつなぐ育成会 | | |
| | 所 在 地 | 北九州市戸畑区沖台二丁目4番8号 育成会会館3階 | | |
| 指定管理業務の内容 | | 障害福祉サービス事業所（生活介護、就労継続支援（B型）、自立訓練（生活訓練））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] | | | |
| 【利用率】 (単位：%) | | | |
| 年度 | R2年度 (更新前) | R3年度 | R4年度 |
| 目標値 | 90 | 75 | 76 |
| 実績 | 71 | 74 | 67 |
| ※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 ・利用率が67%に留まったが、これは就労継続B型で新型コロナウイルス感染者が発生し、活動を自粛したほか、利用者が1名都合により利用解除になったためである。また、生活介護は見学者が2名いたものの、エレベーターの入り口が狭く、介助者が同乗しにくい等の理由により契約には至っていない。 | | | |
| 【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 | — | 20,500 | 22,613 |
| 実績 | 17,336 | 24,297 | 25,380 |
| ① ・新型コロナウイルス感染症による活動の自粛があったものの、新規の施設内活動を導入し、利用者のニーズに応じた作業を行うことで作業量の増加を図り、工賃の増額につなげた。 | | | |
| ② ・広報誌を発行し、家族や特別支援学校へ配布し、事業所の周知を図るとともに特別支援学校の卒業後の進路として利用者の新規獲得に取り組んでいる。 ・ホームページを積極的に更新し、施設内の作業から余暇活動まで様々なことをタイムリーにPRしている。また、暑中見舞いはがきやカレンダーなど生活介護の利用者の生製品の発売告知を行い、広報と共に工賃の上昇を目指している。 | | | |
| 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 | 95 | 95 | 95 |
| 実績(生活) | 81.7 | 94.9 | 97.0 |
| 実績(就労) | 85.7 | 88.3 | 89.6 |

- 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、平均93%（生活介護97%、就労支援90%）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・前年度のアンケートの要望や意見、利用者主催の当事者会や個別面談を通じ、利用者や家族の意見を聞き取り、サービスの向上の取組みを行っている。
- ③・法人として苦情解決制度を設けており、事業所においても利用者の意見、要望、苦情、不満等を真摯に受け止め、利用者及び家族との面談、施設内カンファレンスを開催し、解決に努めている。
- ④・当事者会や全体集会の開催、各事業の朝礼・終礼において、行事や活動等の情報を利用者に分かりやすいように説明し、全体では理解が困難な利用者については個別で説明を行い、理解してもらえるように努めている。
 ・利用者及び家族に事業所ニュースの発行を毎月行っている。また、適宜、短信を作成し、利用者によっては連絡帳の記入や電話連絡、送迎の際などに説明を行っている。
- ⑤・例年ボランティアや教育実習生等を受け入れているが、新型コロナウイルス感染症対策のため、受入れはなかった。
- ⑥・新型コロナウイルス感染症対策で行事の中止が多々あったが、「お楽しみ会」やお菓子作りなど工夫し、利用者の主体性を重視した活動を提供している。

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 | 1,686 | 1,626 | 1,470 |
| 決算 | 1,406 | 1,475 | 1,584 |

①・法人本部と四半期ごとに業務分析を行い、収支の動向及び予算執行状況を確認し職員会議で職員に周知し経費削減の意識の醸成に取り組んでいる。

(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]

①④

・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、モニタリングの結果、施設の維持管理は適切に行われている。

②・法人が主催する研修会や、外部の研修・講習会に職員を積極的に参加させており、職員の資質・能力向上を図っている。

③・新型コロナウイルス感染症で地域の行事は中止になったが、市民センターや町内会長のもとに出向き、地域とのかかわりを維持している。また、地域のおまつりの配布物の袋詰め作業を請け負うなど、間接的に地域とのつながりを保っている。

(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する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。

②・「利用者の権利擁護規程」「虐待防止規程」等を整備し、虐待防止委員会や接遇向上委員会を設置するとともに研修を行い、利用者の人権擁護に努めている。

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。

⑤⑥

・危機管理体制を整えており、「ヒヤリハット」の速やかな対処と職員間の情報共有を図るなど、事故に対する意識向上に取り組んでいる。

⑥・機械警備や防犯カメラを設置し、不審者侵入への対策を行い、避難訓練、防災情報の収集など、救急救命に対する職員の技術及び意識向上に取り組んでいる。

⑦・新型コロナウイルス感染症やインフルエンザ等の感染症対策として、消毒液や加湿器、換気用扇風機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、食中毒の対策として厨房内のゾーニングや食品の取り扱い等をマニュアル化し、管理栄養士が巡回して食中毒の発生防止に努めている。

【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。

・利用者のニーズに対応できるように、カンファレンスや研修等で障害特性に応じた対応・支援ができるように職員のスキル向上に努めている。

・就労継続B型では、利用者一人ひとりにあった働き方の提供と支援を行うことで新型コロナウイルス感染症による活動の自粛があつたにもかかわらず、平均工賃2万5千円以上を達成した。

【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。