

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８年３月３１日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立 戸畑障害者地域活動センター	施設類型	目的・機能		
			I	— ⑦		
	所 在 地	北九州市戸畑区千防一丁目１番１６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 ・ 完全利用料金制				
		インセンティブ制 有・ 無	ペナルティ制 有・ 無			
指定管理者	名 称	社会福祉法人北九州障害者福祉事業協会				
	所 在 地	戸畑区北鳥旗町２番２２号				
指定管理業務の内容		障害福祉サービス事業所（生活介護、自立訓練（生活訓練）、就労継続支援（Ｂ型））の管理運営				
指定期間		令和４年４月１日～令和９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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
【延利用者数（就労継続支援B型、自立訓練、生活介護）】（単位：人）					
年 度	【参考】R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	14,385	13,991	14,316	14,852	15,115
実績	12,443	11,282	11,673	11,850	11,619
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）					
①③・利用者や家族の要望を踏まえて送迎ルートを細かく設定するとともに、車椅子4台固定可能な新たなリフト車を導入するなど、利用者のニーズに対応することで新規利用者の確保に努めている。 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個々の課題に応じたきめ細やかな支援を行うなど、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・全体的に利用者の受け入れが進まず、延利用者数が伸びていない。					
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】（単位：円）					
年 度	【参考】R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	7,523	10,700	11,700	15,150	17,000
実績	10,644	11,494	13,654	17,944	20,012
①・就労継続支援B型事業については、事業所内に3つの工房を設けて多様な生産活動に取り組んでいる。洗濯工房においては、機器の稼働状況や手順の見直しにより、今年度から受注が2倍近く増える見込みとなった。また、顧客へ材料費高騰に理解を求め、販売価格の1割値上げを実現するとともに、利用者の特性に応じた持続性のある作業として段ボール加工作業を新たに導入するなど改善に努めている。パン工房においては、地域の専門学校でのバザー販売をきっかけに月2回の定期販売や市役所バザーへの参加を実現するなど、積極的な活動により販路を拡げ、安定した収入源の確保に努めている。また、就労基礎力や作業習熟度など利用者の能力の変化に合わせて工賃を見直すとともに、経費の削減により工賃財源を確保し、日額ベースで12%の工賃					

アップ、夏季・冬季・年度末調整金を支給するなど、目標を上回る工賃上昇を実現している。

- ・生活介護事業については、特殊浴槽による衛生的で安楽な姿勢での入浴環境を整えることで、入浴支援や土曜・祝日の利用者の増加につなげるとともに、昇降式ベッドの導入や民間補助金を活用してトイレを改修するなど排泄環境の改善を行っている。また、強度行動障害者向けの専用空間（最大6人）を設けるとともに、職員の専門研修の受講にも努め、専門性の向上と支援の質の向上に取り組んでいる。

- ②・令和3年9月に開始したinstagramは、継続的な更新（週2回以上、年138回）を行うことで、着実にフォロワー数を増やしており、関係機関や実習生などからの反応も多くなっている。また、サービスごと、目的ごとに施設紹介パンフレットを更新し、近隣の相談支援事業所を中心に営業活動を行うとともに、定例見学会を企画・開催するなど、新規利用者の獲得に向けた取り組みを強化している。

（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。 | 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。 | | | |

〔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	【参考】R3年度 （更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
実績(生活)	82.5	84.6	92.0	87.9	97.5
実績(就労)	77.6	80.9	87.5	90.5	92.4

- ①・北九州市が令和7年度に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、94.8％（生活介護97.5％、就労支援92.4％）となっており、全体として利用者の満足度は高いものとなっている。また、令和7年度に実施した施設独自の満足度調査でも平均80％の満足度が得られており、行事や給食において高い評価が得られている。
- ②・提案箱の設置や利用者説明会の開催により、利用者の意見の把握に努めるとともに、嗜好調査（年2回）をもとに、毎月季節を感じる行事食や誕生食を提供するとともに、給食業者と協議し、人気メニューを「リクエスト食」として年9回提供するなど、利用者意見の反映を図っている。
- ③・利用者からの苦情や要望等に対しては、苦情解決規程に基づいて適切に対応し、よ

り良いサービスを提供できるよう努めている。					
④・利用者や家族への情報提供として、利用者説明会を毎月初めに開催するとともに、従来の連絡帳に加え、画像や動画でのやり取りが可能なLINEを用いた、迅速で視覚的にもわかりやすい情報提供に努めている。					
令和7年7月に実施した家族意見交換会では日頃の活動風景を動画で報告したほか、報告書で動画のQRコードを共有し、欠席された家族からも好評を得ている。					
⑤・ボランティア参加者と一緒に「戸活まつり」を開催するとともに、重度な障害当事者に傾聴ボランティアとしての活動の機会を提供している。					
⑥・健康を目指す取り組みとして令和3年度から導入した「戸活健康マイレージ」の取り組みでは、令和7年度からポイントカードを導入し「成果の見える化」を図るなど改善を加えながら実施を継続し、生活習慣の改善に向けた利用者の意識付けに取り組んでいる					
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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
【光熱水費】(単位：千円)					
年度	【参考】R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	6,953	8,737	8,857	7,980	8,209
決算	6,303	7,499	6,682	7,411	7,401
①・近年の地球温暖化の影響を受ける中で、エアコンの温度設定の管理やLED照明の導入、不要な電気の消灯など、節電に向けた取り組みに努めている。					
(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。					
[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ため、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		35	24		
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況		15	4	12	
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。			
【評価の理由、要因・原因分析】 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。 ②・個別研修計画に基づき、計画的に研修の機会を提供し、職員の資質や能力の向上を図っている。働きながらの資格取得を目指しており、今年度、社会福祉士、介護福祉士、クリーニング師にそれぞれ1名ずつ合格している。 ・強度行動障害者基礎研修に2名、実践研修に1名受講するなど、専門研修の受講にも努め、専門性の向上と支援の質の向上に取り組んでいる。【再掲】 ③・地域交流や地域貢献の一環として、浅生まちづくり協議会活動（まち美化清掃）に年8回、延べ46名が参加するなど、積極的に地域に根付く取り組みを行っている。 ・戸畑区を中心に、障害（児）者支援に関わる事業所、行政、医療機関等で構成する戸畑障害支援ネットワーク会議を年6回開催（延べ143名参加）し、他事業所や関係機関と事例検討や情報交換を行い、支援者相互の交流や連携を深め、障害者支援を推進するなど、地域連携に努めている。 ・地域で開催されるバザーにも積極的に参加し、年8回、延べ33名の利用者・職員が参加した。 ・地域に根差した活動として、「とばたあやめ」管理業務を継続して受注し、利用者が地域の活動に関心を持つ機会としている。生産活動としての取り組みに加え、地域交流を目的とした活動として、センター全体で取り組んでいる。 ・職場実習として精神看護実習生（36名）、ソーシャルワーク実習（10名）、介護実習（3名）を受け入れる等、将来の社会福祉人材の育成に貢献している。			
（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。	20	3	12

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①②・利用者の個人情報保護や人権尊重、身体拘束防止等への定期的な点検や見直しなどの取り組みを行い、適切な運営に努めている。
- ⑤・日常の事故防止や安全対策の取り組みとして、事故やヒヤリハット発生時は速やかな報告や原因分析を実施するとともに、全職員で対策の徹底に取り組んでいる。
- ⑥・消防避難訓練の実施や業務継続計画のシミュレーションを行うなど、障害福祉サービスの安定的かつ継続的な提供に努めている。
- ②⑤⑥・国の補助金を利用し、事故やトラブル等が発生しやすい場所にA Iカメラを整備したことで、防犯だけではなく、接遇面の向上や事故防止対策への活用、支援方法の検討材料に活用など支援環境の充実を図っている。

【総合評価】

合計得点	7 3	評価ランク	B
【評価の理由】 ・事業計画に沿って、通所施設の適切な運営管理を行っており、利用者の障害特性やニーズに応じたサービス提供に努めるとともに、利用者の満足度も高く、障害福祉サービス事業所の管理運営者として評価できる。 ・就労継続支援B型事業については、洗濯工房やパン工房など事業所内に3つの工房を設けて多様な生産活動に取り組んでいる。洗濯工房で機器の稼働状況や手順を見直すことで受注を2倍近く増やし、材料費高騰への理解を求め販売価格の1割値上げを実現し、さらに利用者の特性に応じた持続性のある作業として段ボール加工作業を新たに導入するなど、安定した収入源の確保に努め、工賃のアップにつなげている点は高く評価できる。 ・生活介護事業については、特殊浴槽を更新して入浴環境を改善することで、入浴支援や土曜・祝日の利用者の増加につなげるとともに、昇降式ベッドや民間補助金を活用してトイレを改修するなど排泄環境の改善を行っている。また、強度行動障害者向けの専用空間（最大6人）を設けるとともに職員の専門研修の受講にも努め、専門性の向上と支援の質の向上に取り組んでいる。 ・地域交流や地域貢献の一環として、浅生まちづくり協議会活動（まち美化清掃）に積極的に参加するとともに、戸畑障害支援ネットワーク会議を開催し、他事業所や関係機関と事例検討や情報交換を行うなど、地域連携に努めている。 ・一方で、全体的に利用者の受け入れが進まず、延利用者数は目標には届いていない。その影響もあり、利用料収入及び就労事業収入も計画値に届かない状況が続いた。経費の削減等により工賃の上昇を実現したが、利用増につながる取り組みの一層の改善に期待したい。			

[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働で、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。