

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2年4月1日～令和3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 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 完全利用料金制 | | |
| | | インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 | ペナルティ制 有・ <input checked="" 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、就労移行支援（一般）、就労継続支援（B型））の管理運営。 | | |
| 指定期間 | | 平成28年4月1日～令和3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】 | | | | | | |
| 【生活介護（通所）利用率】 (単位：%) | | | | | | |
| 年度 | H27年度 (更新前) | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R1年度 | 令和2年度 |
| 目標 | 92%以上 | 92%以上 | 92%以上 | 92%以上 | 90%以上 | 90%以上 |
| 実績 | 89 | 94 | 92 | 96 | 95 | 93 |
| ※利用率算出方法：延べ利用者数÷（定員×開所日数） | | | | | | |
| 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リハビリを行ったり、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ている。また、新型コロナウイルス感染症対策を行い、屋内外で様々な活動を行い、社会参加や社会性の育成が図られている。 | | | | | | |
| ・施設入所支援においては、令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため外出が制限される中で、個別での買い物、近隣の散歩など1人当たり月1回以上地域への外出、交流できるように努めた。 | | | | | | |
| 【月平均工賃額（就労継続支援B型）】 (単位：円) | | | | | | |
| 年度 | H27年度 (更新前) | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R1年度 | 令和2年度 |
| 目標値 | 9,000 | 9,000 | 9,000 | 11,000 | 10,000 | 10,000 |
| 実績 | 9,692 | 11,292 | 12,130 | 12,283 | 13,852 | 11,965 |
| ・就労継続支援B型における月平均工賃額においては、新型コロナウイルス感染症の影響による生産性低下等により、令和元年度からは▲1,887千円となったが、施設で生産する自主製品の品目増加や販売経路の開拓、積極的な受託作業の開拓など生産品目を増やしたほか、販路拡大の効果もあり、目標値を達成出来ている。また、高工賃・地域で働く機会を設けるとともに、一般企業からの下請け「ノベリティ（袋詰め）」や温度センサーの組立作業を受託するなど就労意欲及び工賃の向上（令和2年度平均工賃月額11,965円（目標値10,000円））を実現している。 | | | | | | |
| 【作業収入】 (単位：千円) | | | | | | |

| 年度 | H27年度 (更新前) | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R1年度 | 令和2年度 |
|-----|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 目標値 | 5,100 | 6,490 | 6,500 | 7,140 | 7,500 | 7,500 |
| 実績 | 6,103 | 6,812 | 6,850 | 6,818 | 7,140 | 5,363 |

・令和2年度作業収入は目標値を下回ったが、過年度において、順調に収入を向上させてきた実績を踏まえ、新型コロナウイルス感染症の影響によるものと思われる。

【一般就労】

(単位：人)

| 年度 | H27年度 (更新前) | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R1年度 | 令和2年度 |
|-----|----------------|-------|-------|-------|------|-------|
| 目標値 | 1人以上 | 1人以上 | 1人以上 | 1人以上 | — | — |
| 実績 | 3 | 3 | 1 | 1 | 休止 | 休止 |

・就労移行支援は、利用希望者が居ないため平成31年4月1日より事業休止している。

②・広報紙を年3回発行するほか、令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため大幅に人数を制限したものの、教育・福祉関係機関の実習生(77名)や特別支援学校生や大学・専門学校生の見学者(16名)の受け入れを積極的に実施している。

・センターの特色をより理解してもらうため、特別支援学校と進路に関する情報を交換し、積極的に学校間との関係を深めるよう努力している。

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。 | 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 | H27年度 (更新前) | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R1年度 | 令和2年度 |
|----------|----------------|-------|-------|-------|------|-------|
| 実績(入所) | 70.4 | 80.0 | 85.0 | 81.8 | 82.2 | 86.7 |
| 実績(生活介護) | 89.2 | 93.4 | 94.5 | 93.8 | 92.1 | 92.6 |

| 実績(就労支援) | 86.1 | 82.4 | 88.9 | 90.9 | 92.5 | 92.0 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| <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90.4%（生活介護92.6%、就労支援92.0%、施設入所86.7%）となっており、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・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）を図っている。また、入所者の外出機会の増加に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ドアTOドアによる送迎への取り組みや、利用者とマンツーマンで接し希望を汲み取る時間を設けるなど利用者の利便性や支援（ニーズの把握）に関する取り組みが行われており、生活介護（通所）における利用率（令和2年度93.3%）の向上に取り組んでいる。 ・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・日々の要望、相談、苦情は速やかに情報を客観的に整理し、回答や対応策等の説明を速やかに行うよう努めており、苦情対応については法人が「福祉サービス苦情解決実施要綱」を整備し、法人及び施設が一丸となり苦情解決に取り組んでいる。</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・作業時や外出時には、ボランティアが同行することが多く、利用者の満足度向上のため、平成17年度から「ボランティア入門講座」及び平成18年度からのボランティアとのパイプ役の職員を育成する「ボランティアコーディネーター研修」を開催し、施設利用者の活動を支援する「ボランティア」の育成に努めており、令和2年度のボランティア受入数は65人となっている。</p> <p>⑥・平成27年度より、理学療法士・作業療法士を配置し、希望者に訓練を開始している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性のニーズに応えるためにドアTOドアによる送迎を可能な限り対応し、平成29年度から新規2台の送迎車をリースして増やすなど、複合施設の特徴を活かし、各事業所間で情報共有を行い、横の協力機関の関係を深めることによって、送迎の効率化を図り、各家庭まで送迎できるよう利便性の向上に努めている。 ・平成30年度より、「インカム（内線通信器具）」を活用し、職員間の情報交換等を円滑に行い、職員が介助時等における利用者からの相談や報告、連絡が随時出来るように構築して、利用者支援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 |
| (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。 | 15 | 3 | | | | 9 |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| 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 | H27年度 (更新前) | H28年度 | H29年度 | H30年度 | R1年度 | 令和2年度 | |
| 予算 | 16,769 | 16,769 | 16,769 | 16,604 | 16,100 | 16,100 | |
| 決算 | 15,853 | 16,063 | 15,422 | 14,822 | 15,598 | 14,971 | |
| 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。 | | | | | | | |
| ②・令和2年度も継続して省エネ対策を実施しており、電気・水道使用量において使用量削減を達成している。 | | | | | | | |
| (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り組み | | | | 3 5 | | 2 8 | |
| (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）。 | | | | 1 5 | 4 | 1 2 | |
| 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。 | | | | | | | |
| ・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、より迅速に対応かつ解決できるようになった。 | | | | | | | |
| ②・介護、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、施設外研修を積極的に受講するなど、職員の資質向上を図っている。 | | | | | | | |
| ③・令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため多くの行事が中止となったが、 | | | | | | | |

| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|
| <p>例年、横代市民センターで開催される文化祭やバザーなどに参加するなど、地域との交流、貢献に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため中止したが、例年、施設主催の「南活フェスタ」を年1回開催し、利用者、保護者、ボランティアや地域住民等が参加し、交流を積極的に図るとともに、地域住民への障害に対する理解促進にもつながっている。 開設当初より地域住民と「防災相互応援協定」を結び、協働にて避難訓練を実施している。 | | | |
| (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。 | 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。 | | | |
| 【評価の理由、要因・原因分析】 | | | |
| <p>①②・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、また、衛生管理及び事故防止並びに虐待防止等について、マニュアルの整備・点検・修正を行う等、適切な管理運営に努めている。</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"> 平成30年度からは、法人主催の「安全運転講習（自動車学校にて実施）」を行い、また、「無事故連続〇日目」の掲示でより慎重な運転を促すなど、職員の「交通事故0」運動への取り組みを行っている。また、令和2年度には全車にドライブレコーダーを搭載した。 <p>⑥・「不審者対応マニュアル」を整備し、H23年度より小倉南警察署の協力により、不審者の侵入を想定した実践研修を行い、非常通報装置、防犯カメラを設置して防犯に対する取り組みを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 地震、風水害などの対応の周知、非常用物品や非常食の備蓄を行ったり、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。 <p>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、「感染症ウィルス除去装置」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</p> | | | |

管理を行う等、対策の徹底に努めている。また、感染者発生に備え、部署間でのクロストレーニングを行い、緊急時の応援体制を構築している。

【総合評価】

| 合計得点 | 77 | 評価ランク | B |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|---|
| <p>【評価の理由】</p> <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、一般就労への取り組み実績や、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。 ・また、継続的に「ボランティア養成講座」の開催やボランティア団体・福祉学校と連携し、実習生やボランティア等を受け入れるなど、ボランティア育成の拠点として取り組んでいる点や、市が整備を進める「福祉避難所」に協力するなど、地域貢献に努めていることなど、高く評価できる。 ・「不審者対応マニュアル」を整備し、平成23年度より小倉南警察署の協力により、不審者の侵入を想定した実践研修を継続して行っており、非常通報装置、防犯カメラを設置して防犯に対する取り組みを強化している。 ・平成29年度より、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、より迅速に対応かつ解決できるようになった。 ・新型コロナウイルス感染症の対応にあたっては、感染拡大防止ガイドラインに沿った適切な感染対策を講じ、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た上で、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。 <p>【今後の対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者全体の満足度90.4%となっており、今後も人員配置検討、適宜改善等、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、地域との関わりや防災連携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。