

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	北九州市立到津ひまわり学園	施設類型	目的・機能	
			I	— ⑦	
	所 在 地	北九州市小倉北区下到津一丁目8番8号			
	設置目的	障害のある児童を日々保護者の下から通わせて、社会的自立生活へ向けての援助、学習の指導、健康管理その他の支援を行うことにより、障害児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 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 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市福祉事業団			
	所 在 地	北九州市八幡東区中央二丁目1番1号			
指定管理業務の内容		児童発達支援センターの管理運営。 施設の維持管理。			
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		45		
	(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）。	25	4	20		
	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】						
障害児通所支援	【参考】H27（更新前）	H28	H29	H30	R1	R2
定員	50名	50名	50名	50名	50名	50名
利用者数	60名	60名	60名	59名	59名	59名
①・発達障害児へのニーズ増大にあわせ、定員【50名】を超過して受け入れている。 （国基準によると、定員の125%までは、適正なサービスを提供できるのであれば、受け入れは可能とされている。当該数値を超えない範囲での受け入れを行っており、アンケート結果および事故報告書においても、定員超過による影響は確認されない。）						
・通園バスについては、大型バスとミニバンの2台運行により、利用者の通園の利便性向上を図っている。						
外来相談	【参考】H27（更新前）	H28	H29	H30	R1	R2
目標値	200件	150件	150件	180件	180件	180件
実績	159件	153件	180件	238件	166件	176件
短時間通園	【参考】H27（更新前）	H28	H29	H30	R1	R2
目標値	1,200件	1,500件	1,600件	1,800件	1,800件	1,650件
実績	1,618件	2,019件	1,895件	1,643件	1,563件	1,142件
・外来相談及び短時間通園などは、待機児童対策や地域の障害児支援としての役割を担っている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防に伴い減少したが、ここ数年はほぼ横ばいの件数を維持している（4～6月は短時間通園を中止、保育所等訪問支援は訪問先の受入れ状況に応じて実施した。）。						
保育所等訪問支援	【参考】H27（更新前）	H28	H29	H30	R1	R2
目標値	250件	180件	180件	160件	160件	160件

実績	183件	198件	158件	189件	113件	127件
----	------	------	------	------	------	------

- ・保育所等訪問支援では、希望に応じて保護者・所属保育所との三者懇談も実施し、子どもの特性について情報共有や共通理解を図っている。

各実績の減少は新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、指定管理者の責に帰すべきものではないため、本評価にあたっては、過年度並みであったものと見なした（以降項目についても同様）。

(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	5	25
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]

	【参考】H27(更新前)	H28	H29	H30	R1	R2
目標値	90%以上					
満足度平均	96%	97%	98%	99%	99%	98%
スタッフ接遇	98%	99%	98%	99%	100%	98%
情報提供	96%	97%	98%	99%	100%	98%
サービス内容	96%	96%	97%	98%	99%	96%
施設関係	98%	98%	99%	99%	99%	99%
緊急時	91%	97%	100%	99%	100%	99%

- ① ・アンケート調査の結果、施設、職員の対応等について、「よい」「まあまあよい」を合わせた評価は、全体の平均で98%と、総合的に利用者の満足度は非常に高いものとなっている。
- ② ・園独自のアンケートの実施、意見箱の設置や連絡帳の活用、家庭訪問、個人及びクラス懇談会、父母の会総会、役員会、活動報告会などを通じて保護者に意見や要望など聞く機会を設けて、毎日の朝礼や月1回の職員会議と指導会議で情報の共有を図り、要望や相談などについて速やかに対応するようにしている。
- ③ ・苦情に対しては、受付手順の説明や解決責任者の掲示を通じて、苦情があった場合には速やかな対応を行うよう努めている。
- ④ ・保護者への情報提供として、ホームページ（ブログ）更新（年22回程度）や、毎月「園だより」を発行し、グループ活動のお知らせを年7回発行している。そのほ

- か、感染症のお知らせなども随時行っている。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症に対する園における対応方法について、定期的にお知らせを発行した。
- ⑤・外部から講師を招いてのミュージックケア（令和2年度は新型コロナウイルス感染予防のため外部講師招聘を控え、研修を修了した職員がセッションリーダーとなり実施。）に加えて、職員により日常の活動や行事でもわらべうたなどを実施している。
 - ・そのほか、様々な療育プログラムを活用して療育情報を提供している。
 - ⑥・令和2年度は新型コロナウイルス感染予防のため実施できなかったが、例年、家族の参加を促進するため、土曜日や夏・冬休みに父親や兄弟が参加できる行事（運動会・参観日・夏祭りなど）を開催。保育参観については、代替として平日に「保育見学」を実施した。
 - ・社会参加のため、芋掘り、公園・公共施設など利用の体験を行った。例年行っている近隣の保育所や幼稚園、特別支援学校との交流、近隣店舗での買い物体験は中止した。買い物体験の代替として、学園内にておやつのおやつ体験を実施した。
 - ・年長児の保護者を対象とした、親子がより良いコミュニケーションで家庭生活が送れることを目的とするペアレント・トレーニングを実施。
 - ・家族の支援について、家庭訪問や懇談会、給食試食会、そのほか保護者勉強会を開催。就学に向けた支援としては、保護者への説明会と学校見学、保育所等訪問支援を利用する保護者と所属保育所・幼稚園との三者懇談会による情報共有などを実施している。

2 効率性の向上等に関する取組み	15		9
(1) 経費の低減等	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】

消費電力	【参考】H27（更新前）	H28	H29	H30	R1	R2
実績	37,827kwh	40,389kwh	41,381kwh	41,578kwh	35,787kwh	33,058kwh

水道光熱費	【参考】H27（更新前）	H28	H29	H30	R1	R2
予算	2,292千円	2,334千円	2,322千円	2,283千円	2,210千円	2,393千円
実績	2,292千円	2,275千円	2,169千円	2,194千円	2,041千円	1,916千円

- ①・障害のある児童にとっては、天候の違いや温度変化などへの適応が難しい場合などあり、削減に向けた取組みの効果がなかなか出にくいこともある。しかし、節水・

<p>節電意識を高めることは必要であるため、随時朝礼などで確認している。また、空調について、順次各部屋のエアコン設置を進め、令和2年度必要な全室に設置完了したことから、部屋ごとに必要な時間のみ稼働させることができるようになった。経費の低減に向けた取組みがされている。</p> <p>②・清掃、設備保守点検については、福祉事業団が一括契約を行うことで、経費の低減が図られており、業務は適切に行われている。</p>			
(2) 収入の増加			
① 収入を増加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。		—	—
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</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ので、収入増加の工夫はできない。</p>			
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	3 5		2 1
(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・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。		1 5	3 9
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たか。			
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>①・人員配置については指定基準に応じた人員が配置されており、施設の維持管理は適切に行われている。</p> <p>②・職場内研修として新人と異動者を対象とした研修や指導職員の研修、全職員を対象とする人権・コンプライアンス研修などの研修を実施するほか、職場外でも専門及び資格取得などの研修にも参加させるとともに、各職員が自己研鑽のため自主的に研修に参加するなどスキルの向上に努めている。</p> <p>③・保育所・幼稚園・特別支援学校・市民センターとの交流（令和2年度は新型コロナウイルス感染予防のため中止）や、保育所や大学などへの講師派遣など地域との交流や連携に努めている。</p> <p>・また、例年実習生の受入れを実施していたが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症予防のため、ボランティアの受入れを中止した。</p>			
(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 0	3 1 2
② 施設の利用者に対する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>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①・「事業団個人情報規定」「個人情報保護指針」に基づき管理徹底を行っている。</p> <p>②・虐待マニュアルの徹底や人権研修を開催し、毎月クラス毎に態度や対応などについて相互に評価を実施して人権の尊重、身体拘束などの虐待防止を徹底している。</p> <p>⑤・遊具・設備を月一回点検するほか、「ヒヤリハット」を毎日朝礼で報告して対応を検討し、2ヵ月後にはその対応の検証を行っている。</p> <p>⑥・警察署と連携して不審者対応訓練(年1回)を行っており（令和2年度は新型コロナウイルス感染予防のため中止。）、防犯カメラの設置や扉等の施錠の徹底など、防犯対策強化の取組みを行っている。</p> <p>・様々な事態を想定した避難訓練を実施（火災訓練：毎月、地震：年2回、竜巻：年1回、水害：年1回、バス事故：年4回（令和2年度は新型コロナウイルス感染予防のため中止。）し、危機管理体制として施設と事務局間で災害時の緊急連絡網・動員計画を作成している。</p> <p>⑦・消毒液を玄関やトイレと各部屋に設置して消毒や手洗いを励行し、食中毒防止のため衛生管理に努めている。</p>			

【総合評価】

合計得点	75	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、施設の適切な運営管理を行っており、利用者の満足度も非常に高いものとなっている。 ・利用者へのサービスの質の維持・向上に努めるだけでなく、家族支援にも力を入れており、アンケート結果のサービス内容・情報提供の項目が高評価であることから、家族支援が評価されていることが分かる。 ・研修の実施及び参加による職員の資質及び技術の向上や、情報の提供及び管理の徹底、施設管理や節減対応などに努めている。 ・保育所などとの交流活動や講師派遣、実習生やボランティアの受入れなど、地域との交流や支援などを積極的に行っている。 ・新型コロナウイルス感染症拡大により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、様々な工夫を施し、質の高いサービスの提供を継続した。 			

[今後の対応]

- ・施設の管理運営を適切に行い、利用者へのサービス向上に努めるとともに、家族への支援や地域及び関係機関との連携を行うことなど、障害児支援に引き続き取り組むことを期待する。

[北九州市指定管理者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。