

## 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	北九州市立八幡東工芸舎	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市八幡東区昭和二丁目2番7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））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						
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	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	100	100	100	100	100	100
実績	106.8	110	113	118	117	119
①・生活介護事業において、生きがい活動（音楽、創作、外出、宿泊旅行）や余暇活動の内容を充実させ、年間利用率119%と高く、利用者の参加意欲の向上に努めている。						
【月平均工賃額（就労継続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	R2年度
実績	17,493	16,318	21,559	22,019	21,536	18,948
①・就労継続支援B型事業において、高工賃・地域で働く機会を設けることを目的に、施設外就労先（3ヶ所）を確保し、利用者の就労意欲を向上できるよう努めている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、平均工賃月額18,948円となった（令和2年度目標工賃月額21,500円）。						
②・事業所紹介のため、ホームページの更新（年間26回）を行うなどの広報活動を実施している。						
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	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	95	96	91	97	97	90(生活) 97(就労)
実績(生活介護)	90.3	95.0	93.2	87.0	86.9	83.3
実績(就労支援)	96.1	97.1	94.7	97.3	97.5	94.6

- 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」を合わせた評価は、平均約89％（生活介護83.3％、就労支援94.6％）となっており、利用者の満足度は高いものとなっている。
- ②・毎月1回利用者主催の当事者会の開催や行事に、出来る限り利用者が主体的に関わるなど、利用者の要望・意見を事業に反映できるよう努めている。
- ③・法人として苦情解決制度を設けているが、利用者からの苦情に対して迅速かつより適切に対応していくため、新たに法人外部の精神保健福祉士等から構成される第三者委員会と苦情解決責任者、苦情受付責任者、苦情解決委員会が連携して、これまで以上に、早期解決が図れるよう努めている。また、施設としても利用者からの出された意見や苦情等に対して適切に対応している。
- ④・個別支援計画を作成する際には、3者面接の機会を設定し、利用者及びその家族に対して計画書を提示して説明を行い、家族にビデオで利用者の活動現場や作業状況を確認してもらい納得してもらったうえで、個々に合ったサービス提供を行っている。
- ⑥・令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため書面開催となったが、家族会役員会（2ヶ月に1回）、家族会（2ヶ月に1回）を行って、事業の進捗状況や苦情解決、新たな制度や市の取り組みについて報告をするとともに、意見や要望、質問を受け、円滑な関係性が築けるように努めている。  
・生活介護においては、生産活動と、余暇活動を組み合わせて個々に応じた支援を行っている。

**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	H27年度 (更新前)	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
予算	2,640	2,760	2,700	2,520	2,069	2,057
決算	2,490	2,481	2,756	1,982	1,849	1,836

①・委託業務における入札の実施や複数の見積りを徴収することによる経費の削減に努めている。

**(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。

**[所見]**

・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、収入増加の工夫はできない。

**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**

**(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・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・職員の業務習得及び能力開発に関し、目標管理に基づいた育成を計画的に行っており、外部研修等の活用により、職員の資質・能力の向上を図っている。令和2年度は新型コロナウイルス感染症予防のため外部研修の利用は控え、事業所や法人の研修が主となった。

③・利用者とともに近隣の公園にて清掃活動、古紙回収等を行い、地域の機関と連携するなど、地域貢献にも取り組んでいる。

・町内会に入会し、町内会の清掃、地域のふれあい委員会に職員が参加するなど、積極的に地域の関係団体との連携を図っている。

・体験実習として特別支援学校の生徒（1人）を受け入れ、生徒の今後の進路決定の一助を担っている。

**(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・利用者の個人情報保護や事故防止等のマニュアル整備や、カンファレンスやギャザリング等を通し支援の在り方を確認、不適切な対応がないか日常的に話し合うなど、適切な運営に努めている。
- ⑥・避難訓練（年4回）、AEDの設置及びAED研修会、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。
  - ・さすまた、機械警備、ドアセンサーを設置して、不審者への対応や夜間の防犯に対する体制を整備している。
- ⑦・新型コロナウイルス感染症の流行を受け、既存の緊急時対応マニュアルに発熱時対応マニュアルを追加するなど、感染症予防に努めている。

**【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ており、利用者の利用率が高い状況の中で、利用者の満足度も高いものとなっている。
- ・施設外就労先を継続して契約することにより、工賃アップの実現、就労意欲の向上等を実現でき、地域で働く機会を提供できている。また、職員の資質・能力向上については、目標管理がなされ計画的に行われている。
- ・機械警備、ドアセンサーを設置して、不審者への対応や夜間の防犯に対する体制を整備するなどして、防犯意識の向上に努めている。
- ・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。

**【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。