

## 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 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 ・ <u>完全利用料金制</u>		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/>	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/>	
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		35									
<b>(1) 施設の設置目的の達成</b>		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。													
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> <b>【月平均工賃額（就労継続支援B型）】</b> （単位：円）													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>R3年度 (更新前)</th> <th>R4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>7,523</td> <td>10,700</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>10,644</td> <td>11,494</td> </tr> </tbody> </table>					年度	R3年度 (更新前)	R4年度	目標値	7,523	10,700	実績	10,644	11,494
年度	R3年度 (更新前)	R4年度											
目標値	7,523	10,700											
実績	10,644	11,494											
※ <input type="checkbox"/> …対象年度（以下、同じ）													
①・就労継続支援B型事業において、洗濯工房では4月から既存受注先の価格改定を行い、売り上げ増につながった。パン工房では、発酵機を導入し手作り生地から冷凍生地へ切り替えを行ったことで、効率化が図れ、商品の種類が増えた。また、戸畑郵便局内でパンの無人販売を開始し、商品の販売や情報発信に繋がった。結果、令和3年度に比べ850円の増となった。													
②・広報活動として、新たにInstagramを令和3年9月より開始し、施設の活動や福祉の魅力等を発信している。年間投稿件数147件、フォロワー数211人と、昨年度よりもリーチ数は増加しており、関係団体を含む多くの方が利用している。													
③・利用者の個々のニーズに応じられるよう、個別支援計画等に基づき適切な福祉サービスの提供に努めるとともに、実施サービス個々の課題に対する取り組みにより新規利用者の確保に努めている。													
<b>(2) 利用者の満足度</b>		25	3	15									
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。

【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	R3年度 (更新前)	R4年度
実績(生活)	82.5	84.6
実績(就労)	77.6	80.9

- ①②③・北九州市が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」を合わせた利用者満足度の評価は、平均で82.8%（生活介護84.6%、就労支援80.9%）となっている。一部、職員の待遇に対する意見が見受けられるが、昨年度より2.7%向上しており、利用者の意見等の把握、それらを反映する取り組みが行われている。
- ④・月初めに開催する利用者説明会では、説明会用のレジュメを作成し配布することで内容が伝わりやすく、家族とも共有できるようにしている。また、利用者家族（対応可能な方を対象：登録者28名）との連絡手段を連絡帳からLINEに切り替え、送迎時間の変更や緊急時のお知らせにも活用し、スピーディーな情報発信に役立てることができた。
- ⑤・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は継続の1名のみとなったが、相談援助実習延16名、精神看護学実習42名、介護実習2名、保育実習2名と多くの社会福祉実習生を受け入れており、社会福祉の担い手育成に努めている。
- ⑥・令和3年度は新型コロナウイルス感染症の関係で多くが中止となったが、令和4年度は感染症予防対策をしつつ、4年ぶりに「戸活まつり」を開催した。ダンスパフォーマンスでは、ダンサー・利用者・職員が一体となり大盛況であった。
- 生活介護事業では、インカムの導入により、離れた場所でも職員間でサポートの応援要請ができ、職員の不安や負担軽減を図ると同時に、安全な支援に繋げることができた。
  - 利用者が自発的に様々な活動に取り組めるように、お仕事掲示板を活用した。取り組みやすい仕事を増やすなど、改善の余地があるが、利用者の活動に応じて付与するポイント達成者は延134人となり、500円商品券やパン工房のクーポン券と引き換え、買い物実習で使用したり、パンの予約販売日に合わせて活用したりされている。

2 効率性の向上等に関する取組み

15

12

(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。

15

4

12

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	R3年度 (更新前)	R4年度	
予算	6,953	8,737	
決算	6,303	7,499	
<p>①・職員・利用者ともに節電対策を行い、ガス・電力の使用量は前年対比80%～92%に抑えることができている。また、節電対策による効果を、毎月利用者へも公表し、SDGsの取り組みの一つとして「無理せず続ける」を目標に取り組んでいる。</p> <p>②・令和4年度の指定管理者の更新時に、契約業者の見直しを行った。複数年契約を行うなど、委託先とは業務内容の確認、必要な経費等の見直しを断続的に行っている。</p> <p>③・駐車場の照明の一部にLEDを導入したり、使用していない時間帯の照明を落としたりすることで、電灯については、年間で20%の使用量削減を実現した。</p>			
(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、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り組み	3 5		2 4
(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。			
[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、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・職員の資質・能力向上を図る取り組みとして、個別研修計画に基づき、法人の内外研修に計42回参加した（昨年度37回）。またeラーニング研修について令和5年度からの導入を決定した。			
③・浅生まれづくり協議会活動（まち美化清掃）に年8回、延41人が参加し、地域に			

<p>根づく取り組みを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・北九州キャリア教育研究会主催「夢授業」に2つの小学校へ職員1人ずつ派遣し、福祉の仕事に対するやりがいや魅力等を子どもたちに分かりやすく伝えた。</li> </ul>			
<p><b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b></p>			
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	3	12
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。			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>①・研修や広報誌、Instagram等に利用者の写真や個人情報を掲載する際は同意書の内容と照らし合わせ、その都度チェックを行った。個人情報の流出、同意のない画像の掲載が安易になされないよう、また、スマホ等を用い利用者間で撮影する画像についても安易に公開されないよう説明するなど細心の注意を払っている。</p> <p>②・身体拘束、虐待防止にあたる事例がないか定期的に点検するとともに、虐待防止等を目的とした人権研修が適宜行われている。</p> <p>④・モニタリングの結果、経理等事務処理は適切に行われている。</p> <p>⑥・消防避難訓練を年2回実施し、避難経路、避難場所を見直し訓練を行った。また、シェイクアウト訓練では事前に身を守る姿勢について学べるよう掲示物を作成し、避難経路や集合場所の確認を行っている。</p> <p>⑧・送迎用車両のすべてにドライブレコーダー（前方向・後方向）を整備し、不測の事態にも対応できるように努めている。</p>			

**【総合評価】**

合計得点	71	評価ランク	B
<p><b>【評価の理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度は指定管理者として4期目の初年度にあたるが、新たなスタートの年度として、計画的に様々な業務改善に取り組み、現状の課題や利用者個々に必要な支援について工夫された取り組みがなされている。</li> <li>・提案箱に寄せられた利用者からの苦情や要望に対し、真摯に受け止め、業務日誌にあげ</li> </ul>			

ることで職員全員で共有し、適切に対処している。

- ・就労継続 B 型事業において、力を入れていた発注業務の突然の業務終了にもかかわらず既存業務の価格改定などにより、前年度を上回る工賃を確保した。
- ・物価高騰に伴う、光熱費上昇を受けつつも、節電対策により、電力等の使用量は昨年度を大きく下回った。
- ・新型コロナウイルス感染症対策は継続して実施し、利用者及び家族に対する状況説明等の情報提供を速やかに行い、安心してセンターを利用できるように働きかけた。また、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うえで、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]

- ・引き続き、施設の管理運営の適切な実施及び新規利用者の確保を期待する。

#### 【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 好	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%		普 通
2	40%	↓	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

#### 【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)