

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3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立総合療育センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市小倉南区春ヶ丘10番4号		
	設置目的	障害児の社会的自立生活へ向けての援助、治療、機能回復訓練、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		障害児施設（医療型障害児入所施設・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31年4月1日～令和4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	30	4	24												
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。															
④ 市の施策を支援することが業務内容に付加されている場合、施策支援が十分に図られたか。															
【評価の理由、要因・原因分析】															
<p>①・再整備事業により、本施設は平成30年11月1日に移転し、リニューアルオープンを行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育士・指導員を加配し、処遇の向上を図っており、病院機能と合わせて障害児入所支援、療養介護、児童発達支援センターなど複数の福祉サービスを提供することで、地域の多様なニーズに対応する取組みを行っている。 ・R2年度の途中から相談対象外であった就学児を受け入れるようになったことに加え、従来の対象であった未就学児の件数も増加したが適切に管理運営がなされた。 															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>外来相談</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用数</td> <td>340件</td> <td>533件</td> <td>736件</td> </tr> </tbody> </table>				外来相談	R1	R2	R3	利用数	340件	533件	736件				
外来相談	R1	R2	R3												
利用数	340件	533件	736件												
<p>※ <input type="checkbox"/>…評価対象（以下、同じ）</p> <p>※ R2年度の件数にも、就学児の相談件数を追加（相談件数：100件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めての利用者は、医師の診察を受けてから通所等の支援につながるが、診察までの期間がある。そのため、希望者に対し、心理士、保育士が事前相談を受ける「総合外来診察前相談」を行い、初診待機者の不安解消に努めている。 															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>外来患者</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標</td> <td>42,000人</td> <td>42,000人</td> <td>42,000人</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td>43,954人</td> <td>36,542人</td> <td>43,727人</td> </tr> </tbody> </table>				外来患者	R1	R2	R3	目標	42,000人	42,000人	42,000人	利用者数	43,954人	36,542人	43,727人
外来患者	R1	R2	R3												
目標	42,000人	42,000人	42,000人												
利用者数	43,954人	36,542人	43,727人												
<ul style="list-style-type: none"> ・受診までの待機期間は2～3ヶ月を要しており、引き続き医師確保等に向けた改善努力が必要である。 															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>通所</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標(最大)</td> <td>200人</td> <td>200人</td> <td>200人</td> </tr> <tr> <td>登録者数</td> <td>140人</td> <td>132人</td> <td>135人</td> </tr> </tbody> </table>				通所	R1	R2	R3	目標(最大)	200人	200人	200人	登録者数	140人	132人	135人
通所	R1	R2	R3												
目標(最大)	200人	200人	200人												
登録者数	140人	132人	135人												
<ul style="list-style-type: none"> ・1日あたりの通所児童数は、35.5人で、前年度（25.2人）を上回り、年間 															

延べ利用者数は8,622人で前年度(5,914人)より増加した。新型コロナウイルス感染症の影響に伴う利用制限、利用控え等が続く中、キャンセル時の他児への利用調整やオンライン保育等を実施し、利用者確保に努めた。

入所患者	R1	R2	R3
目標	32,940人	34,310人	34,310人
利用者数	28,825人	28,990人	31,832人

- ・1日あたりの平均入所患者数は約87.2人で、入所病床数(3病棟で99床)に対する平均稼働率は約88.1%。医師等の人員確保などの体制強化に努め、更なる稼働率の向上を図っていく必要がある。

短期入所	R1	R2	R3
目標	4,758人	9,490人	9,490人
利用者数	2,755人	1,239人	1,491人

- ・1日あたりの短期入所者数4.1人で、前年度実績(3.4人)を上回った。新型コロナウイルス感染予防のため2人部屋を1人利用にしたこと、利用控えなどの影響が続く、前年度に続き低い水準となった。平時には、週末に予約が集中するため、平日利用の促進が課題となっている。サービス利用に関する周知手法の見直しなど、改善を図る必要がある。

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。 | 20 | 4 | 16 |
| 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】

満足度平均	R1	R2	R3
目標値	90%以上	90%以上	90%以上
外来	98%	98%	98%
入所	98%	95%	97%
通所	95%	99%	98%

- ① ・アンケート調査（施設の維持管理、職員の対応、サービス提供、家族支援等の項目）の結果、「よい」、「まあまあよい」を合わせた評価は平均で97%を超えており、利用者の満足度は高いものとなっている。
・外来受診の待機期間の改善など利用者の要望があり、これに対応し、初診での希望者に対し、心理士、保育士が事前相談を受ける「総合外来診察前相談」を行うなど、初診待機者の不安解消に努めてはいるが、待機期間解消には至っていない。今後一層の取り組みを期待する。
- ② ・利用者の意見や要望について、施設独自に意見箱を施設内に4ヶ所設置して、寄せられた意見・要望は幹部会に報告するとともに関係部署と連携して速やかに対応できるように努めている。
- ③ ・苦情に対しては、「苦情解決要綱」に基づき対応することとしており、苦情受付担当者や第三者委員会を含めた窓口等について、保護者説明会での配布や施設内の掲示など苦情申し出の方法周知を図っている。
- ④ ・利用者や家族への情報提供として、各通所、病棟などの事業ごとに情報誌を毎月発行する他、制度改正などは各棟のホールや廊下に掲示し、利用者向けの「連絡ノート」を作成して、情報を提供するように努めている。
- ⑥ ・通所事業では、母親以外の家族が参加しやすい土曜日に開園日を設け、参加機会を提供することで、家庭の療育への理解を深める取り組みを行った。開園日数は前年度比で8日増加した。（開園日：243日）

2 効率性の向上等に関する取り組み	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り組みがなされ、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】

消費電力	R1	R2	R3
実績	1,676,220kwh	1,953,265kwh	2,112,819kwh

水道光熱費	R1	R2	R3
予算	74,339千円	60,878千円	57,309千円
実績	59,409千円	52,886千円	49,778千円

- ① ・平成27年度途中から九州電力以外に新たな電力会社とも契約し、経費の削減を図っている。令和3年度は入札により電気を安価な単価で契約し、新型コロナウイルス感染症防止のための空調稼働の影響により消費電力が大きく増加したにも関わらず、水道光熱費を縮減させている。

<ul style="list-style-type: none"> ・節電対策の取組として、サービスに支障のない範囲での照明や空調の間引き運転及び電気器具の中止等により、電力使用量の削減を図っている。 ②・清掃、警備、洗濯、設備の保守点検などの業務は、委託により経費の削減を図っている。業者を決定する際には入札または見積もり競争を行い、経費削減を図っている。また、医薬品・診療材料・検査試薬等については、単価契約を行うことで安定的な物品供給を確保するとともに経費の削減を図った。 			
(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、報酬面での収入増加についての工夫は難しい。ただ、消耗品費など、支出面で改善・工夫できる部分については、引き続き経営改善努力を続けていく。			
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 6
(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。		1 0	3
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・施設の管理運営にあたる人員は適正に配置されており、施設の維持管理も適切に行っている。 ②・職員の資質・能力向上への取組みとして、職場内研修では、研修専門委員会を組織して、人権など全体研修や各職種単位での研修を毎月実施し、研修・研究を発表する場として学術集会をオンラインで開催（年1回）。 ・また、職場外研修として、専門別・多科共通などの各種学会や、講演会・研修会などに職員が参加している。 ②・地域との連携及び貢献等の取組において、障害者施設への嘱託医業務や特別支援学校等への医師や看護師の派遣、子育て相談事業への専門職員の派遣などを実施している。また、新型コロナウイルス感染症発生施設への看護師派遣に協力した。 ・令和3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、地域交流として通所での保育所や幼稚園との交流を行い、近隣住民との交流を図る取組を行っている。 ・福祉専門職養成校等からの実習生（令和3年度462人）の受け入れに積極的に取り組んでおり、専門職の養成に寄与している。			
(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		2 5	4
			2 0

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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① ・個人情報については、「北九州市福祉事業団個人情報保護規程」、「総合療育センター職員倫理要綱及び職員行動規範」及び「総合療育センター個人情報保護方針」を定め、全職員が個人情報保護に積極的に取り組み、かつ、適正に管理されている。</p> <p>② ・人権尊重、身体拘束及び体罰等の防止について、人権研修を年2回、サービス向上委員会を月1回開催するとともに、職員への啓蒙活動を実施している。</p> <p>⑤ ・安全対策として、リスクマネジメント委員会を設置しており、事故やヒヤリハットについては随時報告され、委員会及び幹部会において対策を協議し、関係部署において具体的な対策を講じ、その対応については全職員に周知を行っている。また、施設内の巡回を委員会が定期的実施し、事故防止や安全対策に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防設備点検を年2回実施し、取替等改良が必要な箇所については、消防署の指導の下、速やかに改善を行った。 <p>⑥ ・防犯対策として、施設内に防犯ブザー（11カ所）と拡声器（6カ所）を設置。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災計画に基づき、総合防災訓練を年2回、各病棟で防災訓練を毎月1回実施。 ・地震発生時に備え、転倒の危険がある箇所の確認を行い、高所の物品の整理を行うとともに転倒防止策を講じた。 <p>⑦ ・令和3年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の予防、施設内感染拡大防止に努めた。スタッフについて、家族を含め、体調や陽性者との接触状況等を把握し、必要に応じて勤務制限や、利用者に接する業務への従事への制限等を実施した。この影響で、頻繁に急遽欠員が発生する等、年間を通し業務が圧迫される状況となったが、施設内で協力し合い、サービスの継続に努めた。</p> <p>⑧ ・事故発生時の対応として、利用者の安全確保、関係者や家族への連絡、迅速な医療的処置などについて周知を行い、事故防止に取り組んでいる。</p>			

【総合評価】

合計得点	78	評価ランク	B
<p>[評価の理由]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの満足度も高く、施設の適切な運営管理及びサービスの質の維持・向上に努めている。 ・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、医師や看護師、子育て相談等の専門職の派遣を積極的に行うことで、地域支援の役割を十分に果たしている。 ・節電及び節水、また、医薬品等の単価契約導入や清掃・点検等業務委託について経費の節減に努めている。 ・令和3年度は、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染拡大防止に適切に対応した。 <p>[今後の対応]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・医療スタッフの確保や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積極的に行い、地域の拠点として障害児支援に取り組むことを引き続き期待する。 			

[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。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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	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
2	40%	↓	要求水準を下回る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)