

## 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3年10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 ・ <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、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3年4月1日～令和3年10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									
<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>【利用率】</b> <span style="float: right;">単位：%</span>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年度</th> <th style="width: 40%;">R2年度(更新前)</th> <th style="width: 40%;">R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>119</td> <td>117.4</td> </tr> </tbody> </table>					年度	R2年度(更新前)	R3年度	目標値	100	100	実績	119	117.4
年度	R2年度(更新前)	R3年度											
目標値	100	100											
実績	119	117.4											
※ <input type="checkbox"/> …対象年度（以下、同じ）													
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117.4%と高く、利用者の参加意欲の向上に努めている。													
<b>【月平均工賃額（就労継続B型）】</b> <span style="float: right;">単位：円</span>													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年度</th> <th style="width: 40%;">R2年度(更新前)</th> <th style="width: 40%;">R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績</td> <td>18,948</td> <td>20,187</td> </tr> </tbody> </table>					年度	R2年度(更新前)	R3年度	実績	18,948	20,187			
年度	R2年度(更新前)	R3年度											
実績	18,948	20,187											
① ・就労継続支援B型事業において、施設外就労を通じて地域で働くことにより、利用者の社会性の向上、収入の向上に努めている。令和3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20,187円となり、目標工賃月額を達成できなかった（令和3年度目標工賃月額 21,500円）が、昨年度の平均工賃を上回った。また、利用者の家族からの要望に応え、生活介護事業の重い障害がある人もニーズに応じ、作業活動に参加し、工賃を支払っている。（平均工賃月額1,976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。													
<b>(2) 利用者の満足度</b>		25	4	20									
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													

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り組みがなされ、その効果があったか。															
<p>〔評価の理由、要因・原因分析〕</p> <p>施設の総合評価</p> <p>【満足度】 <span style="float: right;">単位：％</span></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年 度</th> <th style="width: 40%;">R2年度(更新前)</th> <th style="width: 40%;">R3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>90 (生活) 97 (就労)</td> <td>90 (生活) 100 (就労)</td> </tr> <tr> <td>実績(生活介護)</td> <td>83.3</td> <td>85.8</td> </tr> <tr> <td>実績(就労支援)</td> <td>94.6</td> <td>91.7</td> </tr> </tbody> </table> <p>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85.8％、就労支援91.7％）となっており、利用者の満足度は高いものとなっている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、家族に活動現場の見学してもらい、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。</p> <p>⑥・令和3年度は新型コロナウイルス感染症予防のため電話や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。</p> <p>・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。</p>				年 度	R2年度(更新前)	R3年度	目標値	90 (生活) 97 (就労)	90 (生活) 100 (就労)	実績(生活介護)	83.3	85.8	実績(就労支援)	94.6	91.7
年 度	R2年度(更新前)	R3年度													
目標値	90 (生活) 97 (就労)	90 (生活) 100 (就労)													
実績(生活介護)	83.3	85.8													
実績(就労支援)	94.6	91.7													
<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>9</b>												
(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	R2年度(更新前)	R3年度	
予算	2,057	1,838	
決算	1,836	1,863	
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人・事業所で四半期ごとに業務分析を行い、光熱水費の適正化に努めている。</li> </ul>			
(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】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>			
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	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るか。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
<p>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。</p> <p>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3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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>町内会・まちづくり協議会に入会し、積極的に地域の関係団体との連携を図っているが、令和3年度は新型コロナウイルス感染症予防のため、町内行事や委員会は開</li> </ul>			

<p>催されなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>東筑紫短期大学から1名10日間の実習を受入れるなど、地域の人材育成にも貢献している。</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>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>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、検温・消毒の徹底など、感染症予防に努めている。</p>			

**【総合評価】**

合計得点	70	評価ランク	B
<p><b>【評価の理由】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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</li> </ul>			

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]**

民間譲渡後も、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うなど、障害者支援に引き続き取り組むことを期待する。

**[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]**

**【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	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)