

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 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。 ※就労移行支援（一般）は令和3年度より廃止		
指定期間		平成29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						
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]						
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】						(単位：円)
年度	H28年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	7,600	7,230	8,000	10,000	7,449	7,523
実績	7,024	12,467	12,644	10,137	8,776	10,644
【作業収入】						(単位：千円)
年度	H28年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	9,904	10,485	12,733	13,322	10,965	8,820
実績	10,056	12,053	12,118	10,414	8,717	8,322
① ・利用者像の変化や職員配置等の観点から作業内容を見直しており、一部の作業を終了する代わりに倉庫業（ピッキング・梱包・発送）を新たに導入し、作業量の確保及び工賃の増加に努めている。また、作業発注先に対し、価格交渉も行っており、令和4年度からの適用を確定させている。令和3年度は上記の取り組みから平均工賃が新型コロナウイルス感染症の影響をうける前の水準に戻っており、令和2年度比1,868円増となった。						
【一般就労】						(単位：人)
年度	H28年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
実績	4	5	2	5	1	—
<ul style="list-style-type: none"> ・就労移行支援は、利用希望者が年々減少していることから、令和2年度末で事業廃止となっている。在籍者については、本人・家族へ説明の上、法人内の定着支援事業にも取り組む別施設に移籍を完了させた。 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。令和3年度は35件の投稿をしており、Instagramの情報発信をきっかけに地域のバザー参加につながった。また、ホームページの更新や広報誌「スマイルだより」等の広報活動も継続して行っており、地域住民等への情報提供に努めている。 						

- ・就労支援事業では、事業所内に3つの工房を設け多様な訓練環境を整えるとともに、各種講座の実施や、企業・事業所における視察や現場実習の機会を増やすなどによる取り組みを行っている。また、例年「戸畑障害支援ネットワーク」における協同販売の実施や、戸畑図書館の1階の展示コーナーにおいて、自主製品を展示するなど、自主製品の販売促進に努めているが、新型コロナウイルス感染症の地域の感染状況を踏まえ今年度も実施を控えている。
- 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。

(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	H28年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
実績(生活)	90	88	89	90	88	82
実績(就労)	79	86	81	89	84	77

- ①・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79%（生活介護82%、就労支援77%）となっている。一部、職員の接遇に対する意見が見受けられるため、例年取り組んでいるアンケート結果の職員間の共有を通じ、接遇改善及び向上することを期待する。
- ②・前年度のアンケートで一部、職員の接遇に対する意見が見受けられたため、動画視聴型ミニ研修や定期面談時に個別指導の機会を設けるなど職員の接遇マナー改善に努めている。
 - ・日帰りバスハイクを実施し、就労、自立訓練利用者については「みかん狩り」、生活介護利用者については「水族館」に行く等、家族会をはじめとする要望にも適宜、対応している。
- ③・利用者からの苦情に対して適切に対応していくため、法人として苦情解決規程を設けており、また、施設としても利用者から出された意見や苦情等に対しては、真摯に受けとめ、苦情解決規程に基づいて迅速に対応し、より良いサービスを提供できるよう努めている。令和3年度は1件の苦情に対処し、法人内でも共有し職員会議

等で研修等を実施した。

- ④・情報提供として、連絡帳を用い毎日、家族、利用者、センターとの情報交換を行っている。新型コロナウイルス感染症について陽性者が出た際は、「いっせいメール」や文書等で速やかに情報共有を行っている。説明会や交流会を通じて、全体行事の案内や感染症等の注意喚起を行っており、令和3年度は地域の感染状況を鑑み、家族説明会を書面形式での通知としたり、少人数形式に変更したりと柔軟に対応している。
- 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8名、精神看護学実習37名、介護士要請・介護実習2名、保育士養成 保育実習1名と多くの社会福祉実習を受け入れており、社会福祉の担い手育成に努めている。
- ⑥・令和3年度も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、地域のバザー販売への参加や、DVD鑑賞やバスハイク・ミュージックケアの実施等、レクリエーション活動にも積極的に取り組み、利用者の福祉向上、社会参加に努めている。また、「戸畑活動センターまつり」は新型コロナウイルス感染症予防のため中止となったが、代替として『夏祭り』とスポーツイベント『戸活祭』を実施した。地元自治会の清掃の参加など地域との交流を図るとともに、社会性の育成に対する取り組みも行っている。

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。

[所見]

【光熱水費】

(単位：千円)

年度	H27年度 (更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
予算	8,558	6,607	6,150	6,286	6,677	6,953
決算	6,456	6,083	6,084	6,284	5,915	6,303

- ①・各種点検や清掃業務委託に複数年契約を取り入れるなど経費削減に努めている。
- ②・契約の際には、複数社から見積もりを徴し、特に、一定以上の金額の契約については、競争入札により、業者の選定を行っている。
- ③・より単価が安価な電力会社との契約を行い、事務室内照明機器の更新時にはLEDを導入する等、経費削減に努めている。

(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、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、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 ・職員の個別研修計画に基づき研修の機会を設けるとともに、作業内容の見直し等に研修を実践に生かしている。また、動画視聴型研修や個別指導による職員の接遇マナー改善に努めている。
- ③ ・例年、小学校児童とのパン作り教室の開催、隣接高齢者入所施設等、地域交流・地域連携に取り組んでいる。令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、多くの活動が中止となったが、浅生地区まちづくり協議会の活動に参加し、地域清掃を行うなど、状況に応じて実施可能な活動に取り組んだ。
 - ・令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響で開催できなかったが、「戸畑障害支援ネットワーク会議」を主催し、他施設・事業所との情報交換や事例検討・研修会を実施し、関係団体との連携並びにサービスの向上に努めている点を高く評価する。
 - ・相談援助実習生8名、精神看護実習生37名、介護実習生2名、保育実習生1名を受け入れ、将来の社会福祉人材の育成に貢献している。

(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]

- ① ・利用者の個人情報保護、衛生管理、事故防止、虐待防止等について、マニュアルを整備するとともに、リスクマネジメント研修、虐待防止研修を実施し、職員の意識向上を図っている。ヒヤリハット事例が発生した際には、職員に周知を図るとともに、環境整備、職員の増員等により、再発防止策を講じ、適切な管理運営に努めている。

- ・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に照らし合わせ、都度チェックを行うなど個人情報の取り扱いには十分な注意を払っている。
- ②・市の「人権の約束事運動」に参加し、人権尊重の意識向上を図っている。
- ⑥・防災、事故発生、非常災害等の緊急事態については、マニュアルに基づき対応し、消防訓練、地震等防災訓練等を実施し、非常電源設備（バッテリー）の交換を行った。
- ・相模原市の事件を受け、防犯マニュアルを作成し、日常の対策強化として、玄関の時間帯施錠・裏門の常時施錠を行うようにした。設置場所を移動できる押ボタン式送受信機（外来者用チャイム）や不審者対応には消火器噴射が有効ということで、消火器や防刃手袋を設置するなど防犯の強化に努めている。
- ・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。
- ⑦・新型コロナウイルス感染症、インフルエンザ等の感染症については適宜、利用者、家族に対し文書を渡し、電話連絡で対応している。
- ・新型コロナウイルス感染症等の感染症対策として、消毒液や加湿器、換気用扇風機の設置を行うなど施設内の感染症予防、利用者や職員の健康管理を行う等、対策の徹底に努めている。

【総合評価】

[所見]

- ・事業収入の増加を目指すため、需要の少ない就労移行支援事業を廃止し、生活介護事業及び自立訓練事業の定員を増やすなど、積極的に事業の再編に取り組んでいる。
- ・就労継続支援 B 型事業において、利用者の特性や能力に見合った作業への切り替えや、法人との価格交渉により、工賃の増額に繋げることができた。
- ・利用者より寄せられた職員に対する意見をもとに、動画視聴による研修や、個別指導を実施することにより、職員の接遇マナー改善に努めている。
- ・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。