

## 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5年4月1日～令和6年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立 小倉南障害者地域活動センター	施設類型	I	目的・機能	— ⑦
	所 在 地	北九州市小倉南区横代北町四丁目12番1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あゆみの会				
	所 在 地	北九州市戸畑区汐井町1番6号				
指定管理業務の内容		障害者福祉サービス事業所（施設入所支援、生活介護、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8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
(1) 施設の設置目的の達成		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。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
【生活介護（通所）利用率】 (単位：%)				
年度	【参考】R2年度(更新前)	R3年度	R4年度	R5年度
目標	90%以上	90	90	90
実績	93	92	92	93
※利用率算出方法：延べ利用者数÷（定員×開所日数）				
①・利用者や家族からの声を真摯に受け止め、サービス・支援内容の改善に努めている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年度より通所施設においては家族参観日を実施し、施設内の活動の様子を知ってもらおうとともに利用者や家族から意見を取り入れ、サービス向上に努めている。</li> <li>入所施設は、「重度」の方が多く在籍しているため、介護福祉士を多く配置し、細やかで手厚い支援で利用者が安全・安心して生活できる体制を構築している。</li> </ul>				
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】(単位：円)				
年度	【参考】R2年度(更新前)	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	10,000	10,000	10,000	10,000
実績	11,965	14,776	14,071	17,286
<ul style="list-style-type: none"> <li>就労継続支援B型における月平均工賃額においては、継続して地元企業からの受託作業を増やすとともに、施設で生産する自主製品の販売促進に努め、目標値を達成している。(令和5年度平均工賃月額17,286円(目標値10,000円))</li> </ul>				
②・広報誌やホームページの更新を行い、特色を理解してもらうための広報活動を行っている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の紹介や介護の仕事の紹介を目的として、小倉西高等学校での職業説明会や「学生のための福祉の就活フェスタ」に参加している。</li> </ul>				
③・強度行動障害者養成研修等の研修を受講し、大学生のアルバイトやパート職員の増員を行うなどして、より多くのニーズに対応するため、障害の種別、程度を問わず受け入れを行うように努めている。				

<b>(2) 利用者の満足度</b>				
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。	25	3	15	
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]				
<b>施設の総合評価</b>				
【満足度】 (単位：%)				
<b>年度</b>	<b>【参考】R2年度(更新前)</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>
<b>実績(入所)</b>	86.7	87.8	77.8	55.6
<b>実績(生活介護)</b>	92.6	94.6	92.1	91.9
<b>実績(就労支援)</b>	92.0	96.0	87.1	79.3
<p>①・北九州市が実施したアンケートの結果、各サービスの「とても良い」、「良い」を合わせた評価は平均で75.6%（入所55.6%、生活介護91.9%、就労支援79.3%）となっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入所の満足度が下がっており、項目別にみると食事に関する項目及び職員の対応の項目について「あまりよくない」が多くなっている。利用者意見についても前述の項目について改善を求める声がある。</li> <li>・生活介護については、全体的に高い評価を得ている。</li> </ul> <p>②・食事に関するアンケートを定期的に行うことで利用者の意見を把握し、バイキング食やメニューの多様化（誕生日希望メニュー、鍋食、外注食）を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の代表（利用者自治会）等と行事の立案や要望事項など懇談を行い、支援内容を具体化することによって、意思決定支援の推進に努めている。</li> </ul> <p>③・利用者自治会や家族会と意見・要望を汲み取る機会を設け、サービス向上に努めている。</p> <p>④・外部からの指導者を招いて行事や活動を行い、利用者や家族に対して情報提供を行っている。また、手順書を作成し、利用者に対して内容に関する理解の手がかりとなる視覚的支援をおこなっている。</p> <p>⑤・ボランティアグループ「れんげ」の協力で個別外出支援や活動・作業のサービス向上を図っている。令和5年度のボランティア受入数は265人であった。（令和4年度：228人）</p> <p>⑥・機能低下により座位で排泄が困難な利用者に対して、安全快適に排泄ができるようにトイレベッドを導入した。</p>				

2 効率性の向上等に関する取組み	15		9															
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	15	3	9															
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p><b>【光熱水費】</b> (単位：千円)</p> <table border="1" data-bbox="280 696 1299 846"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>【参考】R2年度(更新前)</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>16,100</td> <td>15,503</td> <td>16,420</td> <td>17,400</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>14,971</td> <td>14,023</td> <td>15,569</td> <td>15,543</td> </tr> </tbody> </table> <p>①・物品の計画的購入、事業所間の共同利用、こまめな節電を行い、経費の低減に努めている。</p> <p>②・再委託による業務改善や、給食調理業務等においては法人本体がまとめて契約すること等により経費削減に努めている。</p> <p>③・物価高騰の影響があるにも関わらず、昨年度の光熱費とほぼ同額で推移しており、経費の低減に努めている。</p>				年度	【参考】R2年度(更新前)	R3年度	R4年度	R5年度	予算	16,100	15,503	16,420	17,400	決算	14,971	14,023	15,569	15,543
年度	【参考】R2年度(更新前)	R3年度	R4年度	R5年度														
予算	16,100	15,503	16,420	17,400														
決算	14,971	14,023	15,569	15,543														
<p>(2) 収入の増加</p> <p>① 収入を増加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。</p>	—	—	—															
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>・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、収入増加の工夫の余地がない。</p>																		
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	35		21															
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p> <p>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。</p>	15	3	9															
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <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・「強度行動障害支援者等の研修」「介護ロボットの実践講習」等の専門的な研修を受講し、職員の資質向上を図っている。</p>																		

- ④・建物自体の老朽化はあるものの、日常点検や定期点検が計画どおり行われている。また、細かな清掃・修繕等行われており、適切に管理されている。

**(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。	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。			

**【評価の理由、要因・原因分析】**

- ①・法人において情報管理規定を定め利用者の個人情報保護を組織的に実施しており、職員・実習生には個人情報に関する事項を説明し、遵守するよう誓約を求めている。パソコン等には、容易に個人情報を閲覧できないように設定を行い、個人情報の適切な管理に努めている。
- ②・法人として「虐待防止マニュアル」を作成し、定期的に委員会や会議を開催して、自己点検と現状確認に努めている。
- ④・モニタリングの結果、適切に管理されていた。
- ⑤・ヒヤリハットや事故報告書等を基に、職員会議等において報告書内容の周知や再発防止を図っている。
- ・送迎時の事故防止のため、全車にドライブレコーダーを搭載して、安全運転の意識付けを図っている。
  - ・車内置き去り防止のための安全装置を設置し、利用者が車内に取り残されないように安全配慮に努めている。
- ⑥・施設で「不審者対応マニュアル」を作成しており、センター屋内外に防犯カメラを15台設置し、非常通報装置を4か所に設置し、犯罪防止や事故防止に努めている。
- ・地震、風水害等の災害時を想定して、「防災マニュアル」を作成しており、防災訓練を実施している。また、非常時に備えて蓄電池の整備を行っている。
- ⑦・感染症対策として、消毒液やパーテーション、「感染症ウイルス除去装置」の設置を継続している。また、活動時はグループ分けした活動や少人数で実施する等工夫を凝らしている。

**【総合評価】**

合計得点	65	評価ランク	C
<b>【評価の理由】</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>・様々なイベントに参加することによって、小倉南障害者地域活動センターの特色を知ってもらおうと同時に福祉職の理解と啓発に努めている。</li><li>・就労継続B型事業に、生活支援員としてろう者を採用したり、ボランティア等を積極的に受け入れたりするなど、共に働く職員の多様性を重視し、多様な人材を積極的に受け入れる取り組みを進めている。</li></ul>			
<b>【今後の対応】</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の満足度が低下しており、特に入所の利用者の満足度が低下している。一方で通所については、高い満足度を維持している。今後も利用者や家族の意見・要望に応え、より質の高いサービスの提供を期待する。</li><li>・本市は令和6年度より北九州市障害者支援計画を策定し、「障害の有無にかかわらず、すべての市民が、互いの人格や個性を尊重しあいながら、安心して生き生きと暮らすことができる共生のまちづくり」という基本理念を定めた。今後も障害福祉施策の推進により一層寄与することを期待する。</li></ul>			

**【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】**

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協働で、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。