

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 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			
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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】（単位：円）			
年度	R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度
目標値	7,523	10,700	11,700
実績	10,644	11,494	13,654
① ・ 就労継続支援B型事業において、洗濯作業の受注先やパンの販売先として近隣の会社の作業服や高齢者施設のリネン類、高校の売店販売など安定した収入源を確保するとともに経費を削減することにより工賃を上げることができている。 ・ 生活介護事業において、入浴支援や土曜日や祝日の利用のニーズの増加により、利用者を増やしている。			
② ・ 令和3年9月より開始した Instagram で積極的に情報発信を行い、施設の活動や福祉の魅力等を発信している。Instagram は近隣の方からも周知されており、地域の理解や交流を深めるきっかけとなっている。			
③ ・ 利用者の特性シートの更新を行い、マニュアルを作成することで視覚的な支援を可能とし、個々の障害特性に応じた支援を提供した			
(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。			
[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	R5年度

実績(生活)	82.5	84.6	92.0
実績(就労)	77.6	80.9	87.5

- 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」を合わせた利用者満足度の評価は、平均で89.75%（生活介護92.0%、就労支援%）となっており、高い満足度を得ている。
- ②・昨年度、要望のあった食事について、利用者にアンケート調査を行い嗜好に合わせた食事の提供や季節を感じる行事食などの提供を行うことで利用者の意見を反映させている。
 - ・障害福祉分野 ICT モデル事業（支援記録の音声自動記録 AI アプリ）を導入により利用者や利用者家族からの意見をより記録・共有しやすくなったことで速やかな対応や・改善案の立案につながった。
- ③・利用者や利用者家族からの意見・苦情に関して、的確な対応と丁寧な説明により真摯に対応している。一方で一部の意見に利用者からの理解が得られていないところがある。
- ④・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を行っており、利用者からの個別の要望にも対応したり、日中の活動の様子を写真や動画で報告したり、積極的にデジタル媒体を活用している。
 - ・毎月の初めに利用者説明会を継続して行っており、また家族意見交換会を開催し、情報提供および情報共有に努めている。
- 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行事時に単発の3名のみとなったが、相談援助・ソーシャルワーク実習9名、精神看護学実習38名、介護実習2名、校外実習1名を受け入れ、社会福祉の担い手育成に努めている。
- ⑥・前年度に導入を行った走行式リフトに加え、リハビリ訓練にも使用できる機器を追加で整備し、利用者や支援員の双方に安全安心な支援環境を整備した。
 - ・新型コロナウイルス感染症予防のため中止していた集団レクリエーションも少しずつ再開し、ミニゲームや外出など本人の好みで選択できるように提供し、利用者の満足度向上に努めている。

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。

【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	R5年度
予算	6,953	8,737	8,857

決算	6,303	7,499	6,682
<p>①・エアコンの温度設定・LED 証明の導入・不要な電気の消灯などの節電対策により昨年の電気使用料の 89%までに節電している。</p> <p>②・令和 4 年度の指定管理更新時に、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> <ul style="list-style-type: none"> ・電力会社を見直し、「北九州パワー」に変更して安定した電力供給を受けている。 <p>③・市の補助金を活用し、障害福祉分野 ICT モデル事業を導入した結果、事務時間を大幅に削減させている。</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]			
<ul style="list-style-type: none"> ・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			
(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 4 5 回参加した（昨年度 4 2 回）。また e-ラーニング研修を導入し、常勤職員は年間 2 0 コマを受講している。			
③・浅生まれづくり協議会活動（まち美化清掃）に年 9 回、延 3 8 人が参加し、地域に根付く取り組みを行った。			
<ul style="list-style-type: none"> ・北九州キャリア教育研究会主催「夢授業」に昨年に引き続き派遣し、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。 ・新型コロナウイルス感染症予防から中止していた戸畑区障害支援ネットワーク協議会を再開し、関係機関と事例検討や情報交換を行い、交流・連帯を深めている。 			
④・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) 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する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。

【評価の理由、要因・原因分析】

- 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を行い、細心の注意を払っている。
- 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。
- 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。
- ⑤ ・事故・ヒヤリハットについては自動記録 AI アプリを用いて、速やかに記録・報告・共有を行い原因の究明と対策を検討し、事故の防止に努めている。
- 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、「防災ガイドブック」を紹介し、利用者に「自分で作る安心防災長」を活用してもらうことで防災意識の向上を図っている。
- ⑦ ・新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症に移行したことで、対応を見直し、利用者及び家族に文書で基準や感染時の対応を示している。また、他の感染症についても流行前に啓発活動を行い、消毒や対策を強化し、利用者に感染報告があっても施設内で蔓延しないように対策を行った。

【総合評価】

【所見】

- ・施設内で作成しているパンの販売先や受注作業の安定確保を行うだけでなく、積極的に新規の販路拡大に努めている。
- ・利用者への支援の充実や意見の反映のため、障害福祉 ICT 事業を活用し業務の改善に努めており、他にも利用者の意見を反映して食事のメニューを改善する等した結果、利用者の満足度が非常に向上している。
- ・新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症に移行したことで、今まで制限していた活動を徐々に緩和し、利用者の余暇活動の充足や地域・関係機関との連携を強化している。

【今後の対応】

- ・利用者アンケートから利用者の高い満足度が伺える。今後も利用者からの意見を真摯に受け止め、より良い支援を継続していただきたい。
- ・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。