

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域リハビリテーション推進課
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立介護実習・普及センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所在地	小倉北区馬借一丁目7番1号		
	設置目的	介護に関する知識及び技術並びに介護機器の普及を図ることにより、市民の高齢者福祉に対する理解及び参加の促進に資する。 (北九州市社会福祉施設の設置及び管理に関する条例)		
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input 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		1 事業に関する業務 (1) 介護技術・福祉用具に関する専門相談支援 (2) 介護・福祉用具に関する講座及び研修業務 (3) 福祉用具(自助具等)の適合支援、改良及び製作等 2 施設の運営に関する業務 (1) 施設の提供に関する業務 (2) 広報に関する業務 (3) 会議等の開催 3 施設の管理に関する業務 4 その他管理運営に関する業務		
指定期間		平成26年4月1日～平成31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 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。					
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。					
④ 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。					
[所見]					
○福祉用具の展示場を常時開放し、リハビリテーション専門職や介護福祉士が専門的な立場から福祉用具の説明、相談対応、試用体験等を行っている。また、個人だけでなく、市民グループや教育機関等からの団体見学にも施設の説明や案内等を丁寧に行っている。					
福祉用具の展示については、来館者に分かりやすく（見やすく）試しやすいように、掲示物と展示品のレイアウトの工夫を行っている。また、「北九州市福祉用具等利用促進協議会」を年2回開催し、外部委員の助言等をもとに、展示品の入れ替えや展示方法の見直しを適切に行っている。					
介護・福祉用具に関する講座及び研修については、内容や開催時期に偏りがないよう計画的に実施しており、受講募集にあたっては、市政だよりやホームページへの掲載のほか、情報誌や講座案内パンフレット等の配布により広く周知を図っている。					
(来館者数)					
	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	9,000人	9,000人	9,000人	9,000人	9,000人
実績値	11,985人	14,608人	16,367人	17,481人	18,358人
達成率	133%	162%	182%	194%	204%
○一般見学者や来所相談者の増加により、来館者数は年々増加している。来館者数は18,358人と目標を大きく上回り、対前年度比は105%となった。					
(相談件数)					
	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	2530件	2,540件	2,550件	2,560件	2,570件
実績値	2632件	2,924件	3,030件	3,159件	3,292件
達成率	104%	115%	119%	123%	128%
○介護・福祉用具に関する相談は3,292件と目標を上回り、対前年度比は104%となった。来所、電話及び訪問等による相談件数は、年々増加している。					

(訪問件数)

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	—	—	—	—	—
実績値	116件	97件	191件	244件	239件

○作業療法士及び工房技術員が福祉用具の適合や自助具の改良などの専門相談支援を行っており、自宅や施設等に訪問して相談支援を行った件数は、239件で前年度とほぼ同数であり、H26年度からの件数の推移は増加傾向である。

(講座及び研修の開催回数)

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	110回	110回	110回	110回	110回
実績値	173回	198回	195回	175回	147回
達成率	157%	180%	177%	159%	134%

(受講者数)

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	—	—	—	—	—
実績値	2,922人	3,476人	3,952人	3,705人	2,637人

○高齢者疑似体験や車椅子体験等の出前講座の依頼件数が少なかったことから、対前年度比は84%となったが、目標値を達成している。

**【平成30年度広報・啓発活動実績】**

- ①ホームページアクセス数：55,794件（目標値 50,000件）
- ②メールマガジンの発行：365ヶ所（目標値 340ヶ所）
- ③ブログ利用件数：7,794件（目標値 3,900件）
- ④機関誌発行：年2回 合計20,000部（目標値 18,000部）
- ⑤市政だより掲載：22回（ほぼ毎号掲載）
- ⑥パンフレット等発行：施設案内パンフレット 2,500部  
講座案内パンフレット 10,000部  
介護ロボット啓発パンフレット 5,500部

○広報・啓発活動として、パンフレットや情報誌を作成し、来館者への相談支援や研修・講座の補助教材として配布している。また、市政だよりや新聞、ホームページ、メールマガジン、ブログなどマスメディア・電子媒体の積極的な活用を行っている。

## (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 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]

○来館者を対象としたアンケート（300票）では、職員の言葉づかいや態度について、回答者の100%が「大変良い」「良い」と評価している。職員の説明や施設に対する満足度については、回答者の99%が「大変満足」「満足」と回答しており、非常に満足度の高い結果となっている。

○「北九州市立介護実習・普及センター運営委員会」を設けており、専門相談及び工房運営や展示状況・研修会の開催内容などに関して、外部委員から意見をいただき利用者ニーズに適切に対応していくように努めている。

○苦情対応の体制については、受付から解決までの対応ルールを明示するとともに、意見箱を分かりやすい位置に設置している。

(満足度)

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
言葉づかい・態度	100%	100%	100%	100%	100%
説明の理解度	99%	100%	99%	99%	100%
利用した結果	99%	100%	99%	99%	99%

※アンケート者数300人のうち、無回答を除いた集計結果

## 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]

○指定管理料については、前年度と同水準であるが、相談者数の増加や専門職等による訪問対応など、予算の範囲内において効率的かつ効果的な事業実施に努めている。

(指定管理料)

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	39,754	39,754	39,754	39,754	39,754
決算	39,754	39,754	39,754	39,754	39,754

○基本協定書に規定されている工房技術員（福祉用具（自助具等）の改良・製作の経験を1年以上有する者）について再委託している。委託率は1%であり、適正な範囲内で効果的・効率的な人材確保に努めている。

## (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]

・該当なし

## 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。

### [所見]

○介護・福祉用具に関する専門相談支援を行うための適切な人員を配置している。  
(作業療法士2名、介護福祉士2名、工房技術員1名)

○介護技術や福祉用具に関する最新情報を収集するため、全国規模の研修会、講演会、福祉機器展等へ参加するとともに、報告資料の回覧や伝達研修の実施により情報の共有化を図っている。(平成30年度：17回、35名参加)

福祉用具の製造メーカーや取扱事業所を積極的に招き、最新製品のプレゼンテーション等を行ってもらうことにより、製品知識の収集や情報蓄積に努めている。(平成30年度：65回、412人参加)

○市内71の福祉用具貸与・販売事業所の営業内容や相談支援内容について、来館者等に適切な情報を提供できるよう事業所に対して、アンケート調査や聞き取り調査を行い連携強化を図っている。

全国の介護実習・普及センターや中央団体である公益財団法人テクノエイド協会と情報交換等を適宜行い、最新の福祉用具に関する情報収集や助言を得て事業運営の参考としている。

## (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するための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- 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 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]

- 個人情報の保護については、独自の保護規定を設け、管理体制の徹底に努めており、個人情報を含む文書等は書類保管庫へ入れ施錠管理し、外部メモリについては、保管場所を定め、管理簿による使用状況管理を行っている。  
電子データによる個人情報については、インターネット未接続の専用パソコンで管理するとともに、インターネット接続のパソコンについては、ウィルス対策を実施している。
- 情報発信としてホームページやブログ、フェイスブックの他、機関紙や講座案内パンフレットを区役所や介護事業所等関係施設へ配布するなど、市民や関係者へ幅広く広報を行い、利用促進に努めている。
- 経理事務処理及び施設維持に係るモニタリングの実施結果から、経理事務及び施設管理運営とも適切に行われている。
- 安全対策については、建物、展示物の日常点検や工作機械等の定期点検を実施し、施設内の安全性の維持・向上に努めている。
- 緊急時の連絡体制及び職員動員計画を策定するとともに、総合保健福祉センター避難誘導體制に基づき避難訓練に参加している。さらに、利用者のけが等、万一の事故が発生した場合には、対応マニュアルに基づき速やかに処置、連絡、報告等の対応が行えるよう職員への周知徹底を図っている。

### 【総合評価】

#### [所見]

事業運営体制や業務全般の遂行状況については良好である。  
利用者数は年々増加しており、介護・福祉用具に関する相談支援拠点としての役割を果たしていると考ええる。  
来館者数、相談件数、訪問回数ともに想定していた目標値を大きく上回っている中、利用者アンケートの満足度が非常に高いことは、限られた人員配置で効率的かつ効果的に施設の設置目的に沿った運営に努めているものと評価できる。