

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局技術支援部 地域リハビリテーション推進課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	福祉用具プラザ北九州 (北九州市立介護実習・普及センター)	施設類型	目的・機能
	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"/>	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) 福祉用具や介護技術に関する専門相談支援 (2) 福祉用具の展示・情報収集及び提供 (3) 福祉用具・介護に関する講座及び研修業務 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31年4月1日～令和6年3月31日 (令和7年3月31日まで延長予定)		

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]					
○来館者数・相談支援件数とも令和3年度と比較して回復傾向であるが、目標値には達していない。主な要因は、新型コロナウイルス感染症対策による影響が大きいと考えられる。					
○専門職による訪問支援件数は4年間の平均が284件と更新前の327件より43件減少し、目標達成率が68%と低い状況である。新型コロナウイルス感染症対策のため在宅訪問が遠慮されたことに加え、支援者等への周知不足が要因と考えられる。					
○福祉用具の展示・情報収集および提供については、「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宜行っている。					
○講座・研修の開催回数においては、令和2年・3年度は目標を下回ったが、令和4年度は92件と目標を達成できている。新型コロナウイルス感染症対策として、オンライン配信を活用した研修実施を行った取組は評価できる。					
○施設の広報については、ホームページやSNSの運用、情報誌の発行、市政だよりの活用等を行っている。令和3年度よりホームページからの講座・研修の申し込みを可能にするなど、利用者の利便性向上が図れている。					
(来所者数)					
来館者数	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	9,000人	17,000人	17,000人	17,000人	17,000人
実績	18,358人	17,162人	9,904人	7,782人	11,234人
達成率	204%	101%	58%	46%	66%
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度（以下、同じ）					

(相談支援件数)

相談件数	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	2,570件	3,200件	3,250件	3,300件	3,350件
実績	3,292件	3,352件	2,528件	2,151件	2,537件
達成率	128%	105%	78%	65%	76%

(訪問支援件数) ※相談件数と重複

相談件数	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R1~4平均
目標値	220件	400件	410件	420件	430件	415件
実績	327件	284件	277件	314件	259件	284件
達成率	149%	71%	68%	75%	60%	68%

(講座及び研修の開催回数)

	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	/	88回	88回	88回	88回
実績値		92回	64回	69回	92回
達成率		105%	73%	78%	105%

(ホームページアクセス数)

	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	/	55,000回	55,000回	55,000回	55,000回
実績値		77,920回	77,212回	123,896回	120,553回
達成率		142%	140%	225%	219%

(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では、職員の説明内容や利用結果の満足度について、100%が「大変満足」「満足」と回答しており、目標を達成している。

○訪問支援を行った相談者へのアンケートでも、利用結果について98%が「大変良い」「良い」と回答し、全員が「今後も利用したい」と評価している。また、適切なサービスを提供するために、複数回の訪問支援にも取り組んでおり、利用者の満足度

が得られている。

○接遇やクレーム対応について所内研修を実施しており、市民サービス向上に向けた取組が図られている。

(来館者満足度)

	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	—	98%	98%	98%	98%
説明内容	—	99%	100%	99%	100%
利用結果の満足度	—	99%	100%	99%	100%

※アンケート者数 300 人のうち、無回答を除いた集計結果

(訪問相談者満足度)

	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	—	98%	98%	98%	98%
利用結果の満足度	—	100%	100%	100%	98%

※アンケート者数 50 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]

○施設内の日常的な清掃等を職員が実施することにより、清掃委託料削減に努めている。

(指定管理料)

(単位：千円)

指定管理料	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	39,754	39,039	39,397	39,397	39,397
決算	37,965	37,277	37,279	39,082	39,110

※決算については繰越金を除いた額

(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]

○福祉用具や介護技術に関する専門相談支援を実施するための適切な人員が配置されている。（理学・作業療法士3名、介護福祉士2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、研修会、展示会の視察等を行うとともに、伝達研修の実施等により情報の共有化を図っている。また、福祉用具の製造メーカー等に最新製品のプレゼンテーション等を行ってもらするなど、製品知識の収集や情報蓄積に努め、職員の資質向上を図っている。（令和4年度：52回）

○市内70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に、事業所に対して随時聞き取り調査を行い、事業所情報の修正等に努めている。

○学識経験者や地域の関係団体の代表者で構成された「介護実習・普及センター運営委員会」を年2回開催し、運営方針や事業計画に関する意見を聴取し、業務の適正化に努めている。

(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を守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、法人の個人情報保護規程を設け、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、パスワードの設定、ウィルス対策に努めている。

○モニタリングの結果、経理等の事務処理や施設の維持管理は適切に行われていた。

○施設の保守管理については、毎日の始業前及び終業後に職員が巡回点検を行っており、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訓練にも参加している。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間で周知徹底を図っている。

【総合評価】

〔所見〕

事業運営の体制や利用者アンケートにおける満足度は概ね良好である。新型コロナウイルス感染症対策として、オンライン配信を活用した研修実施を行った取組は評価できる。

一方で、長きにわたるコロナ禍の影響を受けたことにより、来館者数や相談支援件数については落ち込みが大きく、回復傾向にあるものの令和4年度末時点で目標値には至っていない。

オンラインを活用した相談・支援など、支援の入り口を作る取組みや、情報誌の配布部数を増やす取組を行ってきたが、更なる周知の工夫が必要である。

訪問支援においては、職員間の支援技術の継承や蓄積などに時間を要するという課題はあるが、支援の充実に努めて欲しい。

〔今後の対応〕

本施設に求められる専門的知識・技術を活用した福祉用具や介護技術に関する相談支援の中核拠点としての役割を果たすためには、出来るだけ多くの市民に活用していただけるよう、高齢者や障害者のマネジメントに関わる支援者（ケアマネジャー等）の周知度を向上する取組や、専門相談支援により好転した事例について情報発信していくなど、より一層の多角的な取組に期待したい。

訪問支援の技術担保については、疾病や障害、環境に応じた対応ができるように、継続的な職員人材の育成が望まれる。

