

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	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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	I	— ⑦
	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・ ☐	ペナルティ制	有・ ☐
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 3 1 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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]	
○令和7年度からの指定管理者変更に伴う作業のため、休館日を3月28日・30日・31日の3日間設けた。	
○来館者数については、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い、R3年度から来館者数の目標を見直した。 相談支援の重きを来館相談以外の訪問支援等に移行したことで、相談支援件数、訪問支援件数については、流行したR2年度及びR3年度比較して回復傾向にある。いずれも目標値には達していないが、電話相談や訪問相談件数は新型コロナウイルス感染症の流行前であるR元年と比較して増加している。	
○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効果的に行っていた。	
○講座及び研修の開催については、市政だよりやホームページへの掲載のほか、情報誌や案内パンフレット等の配布にて積極的に周知を図っており、養成校や地域住民からの講座の依頼が増加したことで開催回数は大幅に増加した。また、自主事業として社会福祉施設や専門職養成機関等の依頼に応じて講座を行っており、利用者の裾野を広げるための取り組みは評価できる。	
○施設運営の広報・啓発活動については、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行った。ホームページアクセス数はR5年度と比較して半減している。その要因は不明であるが、令和4年度から開始したインスタグラムについては154%とR5年度と比較して増加しており、情勢やニーズに応じた取り組みを進めている。	

(来館者数)

来館者数	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	17,000 人	17,000 人	14,000 人	15,000 人	13,000 人	1,3000 人
実績	17,162 人	9,904 人	7,782 人	11,234 人	9,618 人	9,431 人
達成率	101%	58%	56%	75%	74%	73%

※新型コロナウイルス感染症対策による外出・大人数での集合制限を鑑み、令和3年度以降にかけては、指定管理者と相談のうえ提案時の目標値を変更した。

※ . . . 評価対象年度（以下、同じ）

(相談支援件数)

相談件数	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	3,200 件	3,250 件	3,300 件	3,350 件	3,400 件	3,450 件
実績	3,352 件	2,528 件	2,151 件	2,537 件	2,863 件	2,630 件
来所	2,371 件	1,642 件	1,317 件	1,755 件	1,805 件	1,619 件
電話	714 件	684 件	556 件	553 件	790 件	787 件
FAX・メール	5 件	18 件	4 件	5 件	4 件	5 件
訪問	262 件	184 件	264 件	224 件	264 件	219 件
達成率	105%	78%	65%	76%	84%	76%

(訪問支援件数) ※相談支援件数と重複

相談件数	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	400 件	410 件	420 件	430 件	440 件	450 件
実績	284 件	277 件	314 件	259 件	329 件	295 件
達成率	71%	68%	126%	93%	82%	74%

(講座及び研修の開催回数)

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	88 回	88 回	88 回	88 回	88 回	88 回
実績値	92 回	64 回	69 回	92 回	93 回	108 回
達成率	105%	73%	78%	105%	106%	123%

(ホームページアクセス数)

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	55,000 回	55,000 回	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	117,746 回	54,868 回
達成率	142%	140%	225%	219%	214%	99%

・インスタグラムアクセス数：投稿数86件・リーチ数19,167回
(R5年度：投稿数89件・リーチ数12,423回)

- ・情報誌の発行：年2回、20,000部（令和5年度：30,000部）
- ・研修案内パンフレットの作成、配布：年平均10,000部
- ・市政だよりへの掲載：すべての講座案内を掲載

○自主事業として専門職向け研修や講座を44回開催しており、施設の設置目的に沿った取り組みが適切に行われていた。

（自主事業による研修・講座）

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
実施回数	48 回	36 回	29 回	41 回	33 回	44 回
参加人数	1,071 人	544 人	664 人	756 人	808 人	993 人

（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、99%が「大変満足」「満足」と回答し、展示物や案内表示などの施設面でも100%が満足と回答していることから、施設の成果指標である KPI は達成できている。

○訪問支援におけるアンケートでは、利用結果について100%が「満足」と回答しており、個別対応が効果的であると評価できる。

○苦情受付箱の設置を周知するなど、法人の苦情解決実施要綱に従って体制を整えていた。指定管理期間において来所・書面・電話での苦情はなかった。接遇向上やクレーム対応について職員研修を実施し、市民サービス向上に向けた取組が図られていた。

（来館者の満足度）

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	98%	98%	98%	98%	98%	98%
利用結果の満足度	99%	100%	99%	100%	100%	99%
施設面	99%	100%	99%	100%	99%	100%

※アンケート：来館者 300 人のうち、無回答を除いた集計結果

(訪問相談者満足度)

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	98%	98%	98%	98%	98%	98%
利用結果の満足度	100%	100%	100%	98%	100%	100%

※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、清掃経費削減に努めていた。全体の収支は概ね良好であった。

(指定管理料)

(単位：千円)

指定管理料	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
収入	39,039	39,397	39,397	39,397	39,397	39,859
支出	37,277	37,279	39,082	39,110	39,424	39,859
収支割合	95%	95%	99%	99%	100%	100%

- 自主事業での収入は、研修会の受講料や講師派遣料等によるものであり、収入の多くは研修会に係る必要経費に充てられていた。

(指定管理料)

(単位：千円)

指定管理料	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
収入	1,475	924	731	738	595	688
支出	1,462	920	727	717	568	684

(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。

[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た。（リハビリテーション専門職4名、介護福祉士1名）
- 国際福祉機器展等展示会への参加や製造メーカー開催のセミナー等の受講を通して、情報収集に努め、伝達研修や相談スキル向上を目的とした学習会を開催する等、職員の資質向上を図っていた。
- 事業内容に関する紹介、相談事例の共有、広報協力、情報収集にあたり、市関係部局や市内関係団体と連携を図り進めている点や、福祉用具に関する適切な情報提供のため、市内70カ所の福祉用具事業所聞き取り調査等を随時実施し、情報の修正・補完に取り組んでいる点は評価できる。
- 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た。

(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法人の個人情報保護規程を設け、管理体制の徹底に努め、個人情報を含む文書等の施錠管理、外部メモリの管理など行っていた。個人情報についてはネットアクセスしていない単独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た。
- 職員向けに接遇やクレーム対応等の向上研修を実施し、様々な障害のある利用者が平等に安心して利用できるよう努めていた。

○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い、施設内の安全性の維持・向上に努めていた。

○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、利用者の安全確保に努めていた。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た。

【総合評価】

【所 見】

来館者数や相談支援件数等については、全体的に目標値には達していないが、新型コロナウイルス感染症の流行以降、様々な支援方法の工夫を実施してきた結果、訪問相談支援や電話相談等については流行前の令和元年度実績以上の利用者数へと繋がったものと考ええる。

一方で、研修・講座ではハイブリット開催の実施、地域や養成校等への働きかけを通して、前年度を上回る回数の講座開催へと繋がっており、情勢やニーズに合わせた取組みを実施している点は評価できる。

また、アンケートにおける利用者満足度が高い点も評価でき、適切な施設維持管理や職員研修等による支援の質の維持・向上を図る取組みが満足度へと繋がったものとする。

