

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

ア 施設の管理運営方針について（事業計画）について

（就労移行・就労継続 B）

- ① 生産活動の充実と障害特性に合った作業工程の組立及び効率化・地域施設の整備(園芸)等の拡充を目指します。また、染物等を特徴としたオリジナル製品の開発を進めます。「白野江植物園」の花壇管理や「門司赤レンガクラブ」の薔薇管理業務などを受託し、利用者の活動範囲も徐々に広がっています。
- ② 利用者が就労に必要な能力等を高めるための取り組みを継続し、利用者の適正に応じた実習先及び職場の開拓を行います。
- ③ 一般就労に向けた取組みとして、SST等各種職業訓練に関するプログラムの充実を図るとともに、現場実習や就業体験の機会を増やし、利用者の就労意欲を高めていきます。

（生活介護 I・II）

- ① 常時介護が必要な方を対象に、日中において排泄・食事・入浴などのADL面を中心に援助を行います。
- ② 日中活動では、生産・創作的活動とレクリエーションを取り入れながら、興味や特性に合わせ情緒面の安定が図れるような取り組みに努めます。
- ③ 身体機能の維持や生活能力の向上のために継続した援助を行います。

（施設入所支援）

- ① 施設生活全般の食事介助・入浴介助・排せつ介助・整容介助を行い、夜間を中心に安全で安心な支援に努めます。
- ② 休日・祭日に、充実感がもてる余暇支援や外出支援を提供します。
- ③ 施設での生活が楽しくなるようなイベントの実施と生活の場を意識した環境設定を行います。

【目 標（数値目標）】

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
一般就労 達成数	1人以上	1人以上	1人以上	1人以上	1人以上

【目 標（数値目標）】

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
利用者 工賃額 (月額)	11,000円	12,000円	13,000円	14,000円	15,000円

イ 施設の利用者の増加や、利便性を高めるための取組みについて

- ① 広報活動（広報誌発行・HPの充実）・地域行事への参加等を行い、地域との連携を深め、地域の拠点となるよう努力していきます。
- ② 広報活動範囲の拡大、特別支援学校や他施設と連携をとり、新規利用者の開拓を進めます。
- ③ 送迎については、利用者のニーズ(利便性の高い地点、自宅から近い地点等)を幅広く受け入れ、ドア to ドアに近い対応ができるようなルートの変更を随時行っていきます。
- ④ 通所営業日は、悪天候時（台風・大雪など）においても臨時休業をなくし、完全開所を目指します。
- ⑤ 短期入所及び日中一時支援事業に関しては、継続して受け入れを行い、利用者・保護者のニーズが満たされるように努めます。
- ⑥ 相談支援事業所との連携を図り、利用率の向上をめざします。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

《様式 11》

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

ウ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取り組み

- ① 広報活動として「門司活レインボーブリッジ」の紙面充実を図り、センターでの生活の様子や取り組み、活動内容などを地域等へ紹介していきます。
- ② オリジナル製品の販売や宣伝、地域バザーへの参加、受託事業等による障害者への理解を深める啓発活動や販路の確保に努めます。
- ③ 利用者の活動として、地域の祭りや行事に積極的に参加し、利用者の活動範囲を広げると共に地域との共存・連携を心がけていきます。

門司活製品の販売については地域のエフコープやスーパーマーケット等に卸しており、定期的に、公民館や協力機関等でバザーを開催します。

また、他のNPOとの協力で「白野江植物園」の花壇管理や「門司赤レンガクラブ」の薔薇管理業務などを受託し、利用者の活動範囲も徐々に広がっていると同時に、その活動を通して、広報活動としてのPR効果になっています。

継続した作業として若園のマンション清掃業務に取り組み、今後、自主製品や受託物件を増やし、高工賃へ繋げられるよう努めていきます。

地域生活移行体験事業においては、「ひかり工芸舎」、「小倉北特別支援学校」、「谷町ひかり舎」、「堤小倉病院」、「田ノ浦病院」、「とりはた玄海園」等の登録があり、設置目的への理解も進んでいます。

利用者の活動として、地域の祭りや行事に積極的に参加し、余暇支援では、近隣の市民センターや体育館及びプール等、地元の社会資源を幅広く活用し、利用者の活動範囲を広げると共に地域との共存・連携を心がけます。

また、日々の活動・施設外活動を通して、近隣の方々の理解を得て、地域に根ざした施設となれるよう、協力関係の構築に取り組みます。

さらに、現在の作業及び活動内容の見直しを行い、多様な利用者ニーズに対応できる体制構築を図り、就労支援機能アップとともに広報活動等の充実を図っていきます。

【目標（数値目標）】

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
センター祭参加者数目標	800人程	800人程	800人程	800人程	800人程
広報誌発行部数目標	450部	460部	470部	480部	500部
ホームページ更新目標	2回	2回	3回	3回	3回
利用者就労数目標	1人以上	1人以上	1人以上	1人以上	1人以上

エ 利用者の障害特性等に応じた適正なサービス提供計画（個人計画）の作成

職員全体で障害特性に対する統一した意識を持ち、質の高いサービス（支援）の提供を目的とすると同時に、利用者ニーズの把握に努め、それを基本に個別支援計画を作成します。

また、利用者の身体機能の維持・向上のため理学療法士が来所し、利用者の支援と共に職員への専門指導・アドバイスを受けます。また、生活介護は年2回・就労は年4回、個別支援計画の見直しを行い、個々の利用者の支援計画に対する現状把握と必要に応じて随時、個別支援計画の修正を行います。

オ 利用者の家族支援（障害者を介護する保護者等）についての基本的な考え方や具体的な取組み

家族との関係作りとして、家族会役員会への管理職の参加(毎月1回)、入所通所合同センター家族懇談会(2カ月に1回)、及び研修等を開催します。

また、家族支援の一つとしての短期入所・日中一時支援事業については、今後も障害の種別に関わらず受入を継続し、居宅で障害者と共に生活されている家族の、介護ストレスを軽減すべくレスパイトを行い、精神的負担を少しでも和らげていきます。

【目 標（数値目標）】

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
家族会〈勉強会〉 開催目標	2回	2回	2回	2回	2回

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

《様式 11》

2-(2) 利用者の満足向上

ア 利用者の満足が得られるための取組み

利用者に寄り添う支援を心がけ、そのニーズを的確に捉えられるように相談支援機関等との連携をとり、サービス利用計画・個別支援計画を基本に、利用者にとって適切なサービスを提供する体制を整えます。

【目 標（数値目標）】

（就労支援）

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
利用者アンケート 満足度（%） ※市実施分	88%	89%	90%	91%	92%
独自アンケートの実施 回数	2回	2回	2回	2回	2回

（生活介護）

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
利用者アンケート 満足度（%） ※市実施分	88%	89%	90%	91%	92%
独自アンケートの実施 回数	2回	2回	2回	2回	2回

（施設入所）

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
利用者アンケート 満足度（%） ※市実施分	74%	75%	76%	77%	78%
独自アンケートの実施 回数	2回	2回	2回	2回	2回

イ 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み

利用者アンケート及び日々の利用者（家族）との会話の中から出てくる意見等を総合的に分析し、案件によっては苦情解決委員会にて報告し解決を図ります。

北九州市が行うアンケートと、施設独自の満足度アンケートや行事・食事アンケート調査を行います。特に、利用者にとって楽しみのひとつである食事サービスにおいては、家族による昼食の試食会を実施し、意見を頂き、嗜好に合った食事提供に努めます。

また、行事等についても年間行事のニーズ調査を実施し、まつり・一泊旅行、日帰り旅行・バスハイキング・余暇外出等の計画に利用者の実行委員を加え、企画します。

今後も、満足度アンケートを行いながら、日々の利用者・家族の意見・要望の把握に努め、サービスの向上に向けて速やかに対応できるよう取り組んでいきます。

ウ 利用者からの苦情に対する対策について

松ヶ江北校区及び松ヶ江南校区の民生委員が参加し、苦情解決委員会を「年4回（6月・9月・12月・3月）」定期的に開催します。

早急な解決が必要な案件は、緊急の会議や引継ぎにて対策を協議し、迅速に対応します。

意見箱以外にも、受付窓口担当者や、第三者委員に直接相談し、話し合いへの立会い・助言を求められるようにします。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。

2-(2) 利用者の満足向上

エ 利用者への情報提供を図るための取組み

行事計画や、他施設及び他機関の催し物等のお知らせは、利用者が見やすいように施設内掲示板等にて情報を提供します。

入所利用者へは家族懇談会を利用し、情報資料の個別配布を行います。また、家族懇談会に参加できなかった家族には、情報資料を郵送します。定例の毎月のお知らせで、行事予定表、献立表、食事の献立表・選択メニュー等を配布し、広報誌を年6回発行し家庭へ届けます。

通所利用者へは日々の連絡の手段として、連絡帳を利用すると同時に、情報資料の個別配布を実施しています。その中で、保護者より問い合わせ等があった場合には、その都度個別に対応し、問題の解決に努めます。

また、緊急時の対応は、職員から各家庭へ、緊急連絡網にて直接伝えるようにします。

オ 利用者のニーズ等に沿った取組み

個別支援計画作成時に、利用者のニーズ等を把握し、日々の支援の中でその思いが実現出来るように取り組みます。

また、施設入所支援において、自治会を組織し、行事等への意見聴取や実行委員などを希望により選出し、企画等へも参画できる様にします。通所においては各行事毎に利用者実行委員を募集し、企画の段階から参画していただきます。

カ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

門司活オリジナル製品の展示会や地域の催し物・バザー等へ参加し、販路を開拓すると共に、まごころ製品商談会に参加して商品の完成度を高めます。また、アンテナショップである、「一丁目の元気」へ主力商品を出店し、相場にあった価格設定で販売し、新たな飲食店へ新鮮野菜を卸して売上げの向上に努めます。

また、就労支援機関との業務連絡会議や、就労移行支援事業者懇談会に出席し、情報交換を重ねながら、当事者と共に「就活サポートセミナー」への参加や、ハローワーク・継続的な仕事を利用者へ提供するための、北九州共同受注センターとの連携を進めます。

工賃向上の取組としては、以下のことを進めていきます。

1 企業との関係の構築

- ・基本は、企業との良好な信頼関係づくりに努めます。
- ・積極的に新たな業務を開拓します。

2 技術力の向上

- ・利用者が行う生産活動として農業分野など新規分野への参入を検討します。

- ・自主製品の付加価値向上を目的とした、コンテスト等を開催し技術力の向上をめざします。

3 生産性の向上

- ・工程を単純化し、作業を繰り返すことで熟練を目指します。
- ・作業内容に変化やメリハリをつけ集中力を引き出します。

4 専門性の確保と外部資源の活用

- ・技術と経営のノウハウを獲得します。
- ・売れるための経営コンサルタント等の外部専門家を活用します。

【目 標（数値目標）】

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
売り上げ目標 単位：千円	7,500	8,500	9,400	9,600	9,800
工賃目標金額 単位：円	11,000	12,000	13,000	14,000	15,000

2-(3) 指定管理料及び収入

ア 指定管理業務に係る費用について

経費の削減目標として、「事務費・事業費 - 3%削減」を掲げて努力します。今後も、前年度実績を毎年見直し、年度ごとに削減目標を検討していきます。また、業務の効率化を図る取組みとして、IT関係の整備を行い、ペーパーレス化を進めます。空調の設定温度を適正に保ち、省エネ対策に努めます。

【目 標（数値目標）】

単位：千円

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
管理運営費	395,589	433,618	434,571	477,418	473,967
使用料収入	475,429	485,514	495,964	505,802	520,750

イ 収入を最大限確保する提案について

利用者の増員を図ると共に、各種加算を確保できる事業所の体制づくりを行っていきます。

適切な請求事務等については、

1. 利用者の出欠状況や送迎利用状況、帰省状況等の時間・給食申し込み回数などを、各サービス担当職員が確実に記録していきます。
2. 記録を基に月末と月始めに、主任・担当職員が請求用の一覧表を作成します。
3. 事務担当職員が請求用の一覧表と日々の記録を再チェックした後、請求システムで請求を行います。

繰り返しチェックを行うことで、誤請求を防ぐように取り組みます。

欄が不足する場合は、同様の書式で別紙（A4版）を作成してください。