

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。

2-(3) 指定管理料及び収入

ウ 利用料金の設定について

自立支援費等収入（介護給付費、訓練等給付費、利用者負担金）により設定します。

送迎利用者は、送迎に係る実費を徴収します。

エ 市に対する収益の納付について

（完全利用料金制の場合）

各年度の収支差率が、当該年度の直近に行われた厚生労働省の「障害福祉サービス等経営実態調査」の障害者サービスの収支差率を超過した場合、超過分の1/2を限度に市と協議した額を市に対して納付します。

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-(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について

・収入計画について

通所生活介護部門を中心に利用率アップを図ると同時に、グループホームも含め、より多くの利用者ニーズに応えられる施設づくりをし、利用者から選ばれる施設を目指す事で収入増に繋げていきます。

利用率アップ計画

	就労移行	就労継続B	生活介護	合計
平成28年度	1名	1名	1名	3名
平成29年度	1名	2名	3名	6名
平成30年度	1名	2名	3名	6名
平成31年度	1名	2名	3名	6名
平成32年度	1名	2名	3名	6名

・支出計画について

保守管理費関係については、施設の老朽化による修繕費等の増加が見込まれます。また、大規模な改修が必要な時期にきており、保守管理業者と連携しながら、緊急性の高いものから随時、工事を進めていきます。また、事務費・事業費についても収入増に伴い増加傾向であるが、毎年の見直しを定例実施し、削減に努めます。(予算3%削減運動実施します。)

時間外勤務の削減運動も継続実施し、経費削減を目指します。

イ 指定管理業務の適切な再委託について

・給食業務を円滑に実施するために、食事サービス提供業務の再委託を行っています。今後も食事提供内容の充実と経費計算が可能となることで、計画的な経費の適正化を図ります。また、毎月1回実施する給食委員会の中で食事の改善等を行い、サービスの水準を維持していきます。

(入札にて決定)

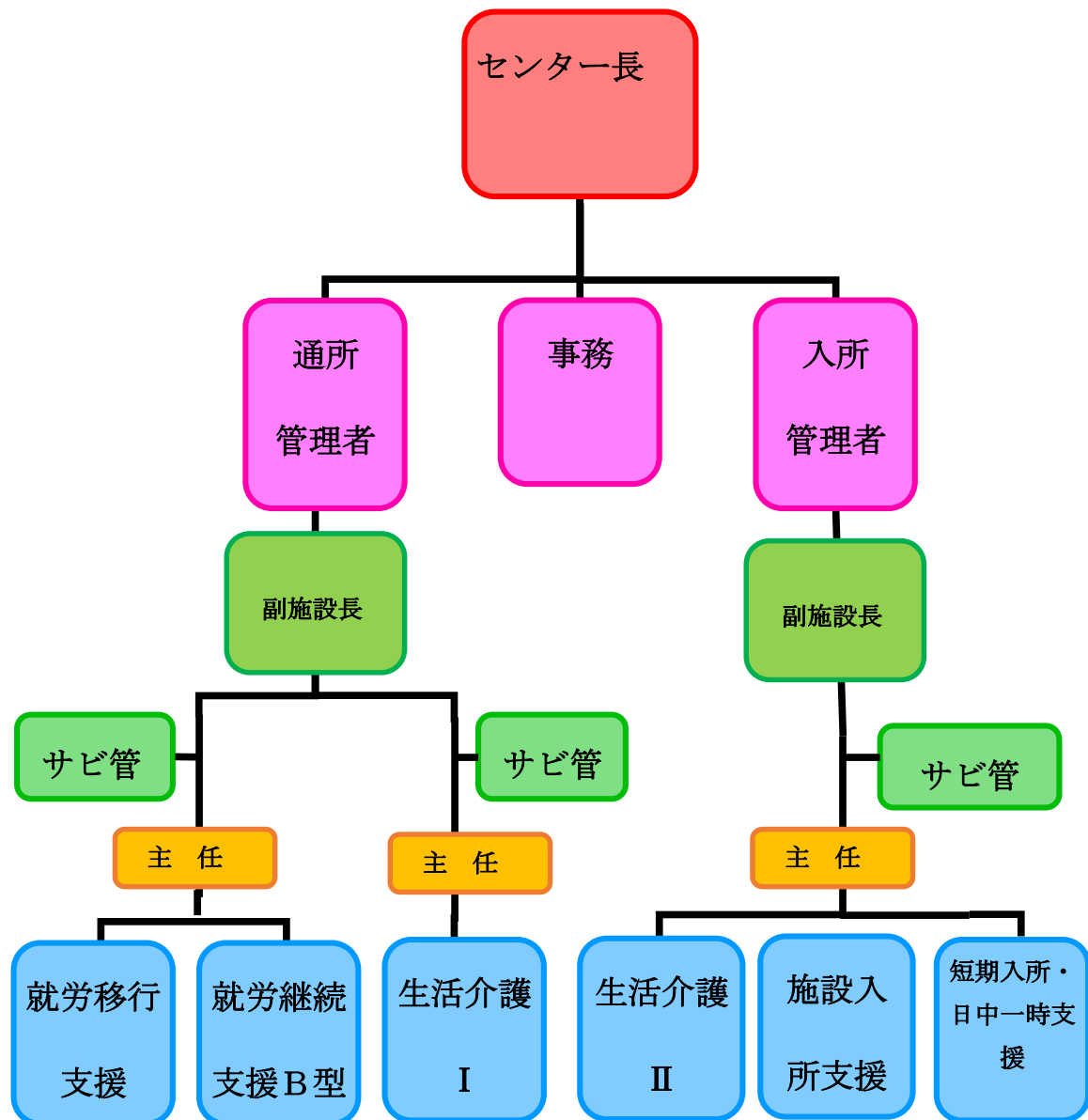
・施設の整備・保守については、総合的に改修が出来るように再委託をしています。総合的に施設設備のメンテナンスが可能な保守管理会社を絞ることにより、経費削減につながっています。

(入札にて決定)

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-(5) 管理運営体制など

ア 施設の管理責任者、管理体制について



イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について

・通所部門

通所 現員／法定基準	就労移行支援	就労継続B型支援	生活介護 I
定員	10	30	50
管理者	1 / 1 兼任		
サービス管理責任者 「多機能」	1 / 1 兼任		1 / 1
就労支援員(1以上)	2 / 2	5 / 4 1名加配	15.3 / 13 (内看護師0.7) 2.3名加配
職業指導員(1以上)			
生活支援員	1.3 / 1 0.3名加配		
理学療法士(PT)又は作 業療法士(OT)若しくは 機能訓練指導員			OT : 非常勤1

・入所部門

入所 現員／法定基準	生活介護 II	施設入所支援 ショートステイ・日中 一時支援
定員	56	60+6
管理者	1 / 1 兼任	
サービス管理責任者	2 / 1 兼任	
生活支援員	30.7 / 18 (内看護師1)	9 / 1 8名加配
看護職員	12.7名加配	

ウ 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について

1 サービス管理責任者

- ①生活介護 (7名)「入所4名・通所3名」
- ②就 労 (2名)「入所0名・通所2名」
- ③地域生活 (5名)「入所3名・通所2名」

2 実習指導者

入所：「社会福祉士 2名」

通所：「社会福祉士 2名」

・ サービス向上のための職員加配数

(職員増員計画)

	就労移行	就労継続B	生活介護I	生活介護II	合 計
平成28年度	0名	0名	0名	8名	8名
平成29年度	0名	1名	1名	2名	4名
平成30年度	0名	1名	1名	2名	4名
平成31年度	0名	1名	1名	2名	4名
平成32年度	0名	1名	1名	2名	4名

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-(5) 管理運営体制など

エ 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて

OJT（職務を通じての研修）を基本に OFF-JT（職務を離れての研修）を系統的に組み立てて SDS（自主啓発援助制度）で研修費用負担の軽減をサポートして、資質の向上を図っていきます。

役職や経験年数などに合わせた階層別研修を新任職員・中堅職員・管理職等に行い障害福祉サービスの基本や組織の理念からリーダーシップやマネジメントに至る過程までを学習出来るように努めます。また、全職員に共通するテーマや職種ごとに必要な知識を得る為の各テーマ別研修に参加し、利用者支援・援助において必要な知識と技術の習得を目指します。

北九州市発達障害支援センター「つばさ」や就労部門では、「仕事サポートセンター」や「精神保健福祉センター」「地域生活支援センター」等との連携を深め、支援セミナー等へ積極的に参加し、職員のスキルアップに繋がります。

職場環境の改善の一貫として職員の就業意欲を高められるよう、「働きやすい職場づくり」を掲げ、「福岡県子育て応援宣言事業所」として登録をしています。

将来の社会福祉人材育成のために、積極的に社会福祉実習を受け入れていきます。

【目 標（数値目標）】

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
職員の資質向上のための研修・研修派遣回数	100回	104回	108回	112回	116回

【目 標（数値目標）】

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
社会福祉実習の受け入れ日数（延べ）	110日	115日	120日	125日	130日

オ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について

松ヶ江地区自治連合会主催の賀詞交換会や近隣施設の行事等へ利用者・職員が参加し、地域交流を深めます。

また、「福祉の郷」で運営している8つの施設と近隣町内会との間で「福祉の郷地区町内応援協力会」協定書を締結し、合同避難訓練を行います。

地域貢献として防災の取組みでは、児童養護施設・養護老人ホーム・特別養護老人ホーム・介護付き有料老人ホーム・障害者支援施設で構成される8施設と門司区の松ヶ江北校区自治連合会との間で、「災害時に手厚いケアが必要となる要援護者」

を福祉施設に優先的に受け入れる『福祉避難所』の覚書を結びました。バリアフリー構造で福祉用の特殊浴槽などを備え、非常食や水・おむつ・毛布などの備蓄品を持つ福祉施設の役割を地域へ発信していきます。

【目 標（数値目標）】

項目	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度
地域交流の実施回数 (松ヶ江地区)	4 回	4 回	4 回	4 回	4 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