

北九州市立小倉南障害者地域活動センター
指定管理者

提 案 書

団体名：社会福祉法人北九州あゆみの会

【指定管理業務】

1-(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針

ア 施設を管理する上での理念、基本方針について

＜社会福祉法人北九州あゆみの会 基本理念＞

障害のある人々の尊厳を守り、自立を支援し、その家族及び理解ある人々と協同し、地域社会に共感と互助の輪を広げることを基本的使命とします。

＜社会福祉法人北九州あゆみの会 運営方針＞

- 1 利用者の自己決定・自己選択を大切にサービス提供を行います。
- 2 地域福祉に貢献するため、地域との連携を深めます。
- 3 障害福祉サービスの水準の向上を図るために研修を進めます。

＜小倉南障害者地域活動センター 運営方針＞

利用者一人ひとりの人格を尊重しながら、自立と社会参加を目指して、個々のニーズに応じた生活の場を提供し、障害者福祉の向上に努めます。

- 1 利用者一人ひとりのニーズに応え、自己選択・自己決定を尊重した生活の場を提供します。
- 2 明るく、笑顔と元気のある支援に努めます。
- 3 技術や知識の習得に努めるとともに、業務の工夫改善に努めます。
- 4 地域や学校、福祉関係機関との協力及び連携関係を深めます。
- 5 虐待に対する体系的整備とマニュアルの運用を図ります。

上記、理念及び基本方針に基づき、各事業所相互に協力しながら施設の健全かつ安全なより良いサービスの提供を目指します。

更に、利用決定にあたっては、小倉南障害者地域活動センターの施設の状況、提供するサービス、利用料等について資料「重要事項説明書」の提示と十分な説明を行い、利用予定者や家族の理解を得た上で契約を交わします。

◆別添資料① 利用契約書・重要事項説明書 参照

別添資料については「生活介護事業レインボー」用を添付しています。

【指定管理業務】

1-(2) 安定的な人的基盤や財産基盤

ア 管理運営を行なっていくための人的基盤、財産基盤について

1 処遇改善の実施

当法人は障害福祉施設 8 施設、特定相談支援事業 2 事業、居宅介護事業 1 事業を運営しており、介護福祉士・社会福祉士・保育士・児童指導員・精神保健福祉士などの専門職をはじめ、障害関係の豊富な知識や経験を持つ職員を有しています。

平成 20 年度・21 年度 2 カ年をかけ、近い将来の人材難を予測し、「利用者の皆様に提供する障害福祉サービスの向上」を目指し、「人材確保」や「長く働ける職場づくり」など職員の処遇改善に積極的に取り組みました。具体的には、正規職員の給与制度改正、嘱託職員等非正規職員の月額給与改善並びに福利厚生充実、夜間勤務に伴う手当額のアップ、賞与支給額の増額や臨時職員に対する賞与の支給、法人の企画する研修に雇用条件に関係なく全ての職員が参加できるなど職員研修の充実、昇任、正規職員登用・嘱託職員登用など職員の選択のできる人事制度の改善を行ってきました。その結果、職員の離職率が改善され、比較的安定した人的基盤を得ることができました。特に「女性が働きやすい職場づくり」を目指しており、平成 23 年、北九州市より「ワーク・ライフ・バランス表彰」を受けました。

【参考】法人職員の有資格状況（令和 2 年 9 月現在）

介護福祉士 99 名・社会福祉士 13 名・保育士 51 名・精神保健福祉士 3 名・看護師 7 名
准看護師 4 名・理学療法士 2 名・作業療法士 5 名・管理栄養士 4 名・児童指導員 10 名
計 198 名 **在職者数に占める有資格者率 90.8%**

2 財政基盤

平成 27 年度の報酬改定では、職員の処遇改善への加算や重度障害者への支援が評価される一方、基本報酬の一部減額、加算の見直しが実施される等、また、職員の処遇改善のための支出増に伴い、実質的にこれまでの運営姿勢では経営が厳しくなっております。そこで法人では、職員の処遇改善を継続しながら、実効性のある財政基盤を構築すべく、5 カ年の中期計画（基本計画は、平成 27 年度～令和元年度の 5 カ年、数値目標設定は令和 3 年度まで計画）を実施中です。

計画では、加算算定に繋がる人員配置や事業工夫、利用率向上の目標数値の算出等、収入を安定させる計画を法人本部・各事業所と共に策定し、目標として掲げています。

社会福祉法人の経営組織の在り方を念頭に、法人全体で安定した財政基盤の構築に努めます。

3 新中期計画の策定と北九州市障害福祉施策への貢献

法人では、中期計画に続く、新中期計画（令和 3 年度～7 年度の 5 カ年）を策定中です。新中期計画は、国や自治体の動向を踏まえ、人的基盤、財政基盤の充実と確立を目指し、また、近い将来の 1 施設整備に対応するために策定するものです。

具体的には、中期計画の検証を踏まえ、社会福祉事業の使命の一つである「地域貢献と連携強化」「安定した経営基盤の強化」「人材確保と育成強化」「職員のモチベーションアップ対策の実施」「広報活動の見直し」など、今日的な課題への積極的な取り組みを行っていく計画です。

また、利用者様の利用・生活環境の改善のため、5 施設の整備（新設・建替え）を行ってきました。当該計画の実施を図り、市民や親の会・会員の要望実現に向けて、今後とも人的基盤・財政基盤の安定を図るとともに、積極的な事業展開を推進していく所存です。北九州市障害者支援計画に協力し、北九州市障害福祉施策に貢献したいと考えております。

【指定管理業務】

1-(3) 実績や経験など

ア 同様、類似の業務の実績について

幼児から大人まで、また障害の軽い方から手厚い介護の必要な方まで、多様な障害特性に対応する専門的知識・技能を蓄積しています。

＜社会福祉法人北九州あゆみの会の運営施設及び事業＞（）内実施事業、定員

- 1 障害者支援施設北九州あゆみの里 昭和 58 年開設（令和元年 5 月新築建替）
（障害者支援施設 48 名・短期入所事業 6 名、放課後等デイサービス事業 10 名）
- 2 北九州あゆみ通所施設 昭和 61 年開設（平成 29 年 5 月新築建替）
（生活介護事業 16 名、就労継続支援 B 型事業 20 名、放課後等デイサービス事業 10 名）
- 3 北九州第二あゆみ通所施設 平成 4 年開設
（生活介護事業 21 名、就労継続支援 B 型事業 10 名）
- 4 北九州第三あゆみ通所施設 平成 24 年開設
（生活介護事業 21 名）
- 5 北九州第四あゆみ通所施設 平成 24 年開設
（生活介護事業 21 名、放課後等デイサービス事業 10 名）
- 6 児童発達支援センター北九州市立北方ひまわり学園 昭和 32 年開設
〈平成 13 年運営受託、平成 18 年指定管理者受託〉
（児童発達支援センター 30 名、保育所等訪問指導事業）
北方ひまわり相談支援事業所 平成 27 年 4 月
（特定相談支援事業・障害児相談支援事業）
- 7 北九州市立小倉南障害者地域活動センター 平成 14 年開設
〈運営受託、平成 18 年指定管理者受託〉
（障害者支援施設 40 名、短期入所事業 4 名、生活介護事業レインボー 40 名、就労継続支援 B 型事業 30 名、放課後等デイサービス 平日 20 名・土曜 10 名・※就労移行支援は休止中）
- 8 ケアホームあゆみ 平成 24 年開設
（共同生活援助事業 20 名、短期入所事業 空床型）
- 9 ヘルパーステーションあゆみ 平成 15 年開設
（居宅介護事業・移動支援事業）
- 10 あゆみ相談支援事業所 平成 26 年開設
（特定相談支援事業・障害児相談支援事業）

＜法人が北九州市から委託されている事業＞

北九州市より委託を受けて、障害児者並びに保護者のための各種事業を実施しております。

- 1 北九州市肢体不自由児（者）ペアレントスクール
- 2 北九州市肢体不自由児（者）親子レクリエーション
- 3 北九州市在宅身体障害者レクリエーション事業（レクリエーションキャンプ）

【指定管理業務】

1-(3) 実績や経験など

イ 施設の管理運営に関する専門的知識や資格などについて

1 当センター設立時から管理運営を適切に行っています。

社会福祉法人北九州あゆみの会は、平成14年のセンター開設、平成18年から三期にわたり、指定管理者として管理運営を受託しています。

当初は、身体障害・知的障害・精神障害の三障害に対応する地域生活のよりどころのセンターとして発足しました。平成18年4月から、「障害者自立支援法」の施行により、障害の垣根を無くし、より障害特性に配慮しながら、利用者個々のニーズを受け止めるセンターとして、さらに平成25年4月からは「障害者総合支援法」の理念に基づき「共生社会」を実現するため、利用者の社会参加機会の確保と地域社会の連携を図ってきました。

併せて、市民の付託に応えるべく、安心・安全で良質のサービスを提供できる運営組織を構築し、職員の資質向上等に努めてまいりました。結果、利用者に概ね満足いただける施設として前進出来てきたと考えます。

2 円滑な管理運営のために障害児教育や障害者福祉に経験豊富な者を管理者として配置しています。

管理者研修や経営管理に関する研修に積極的に参加し、管理者自ら自己研鑽に努めるようにします。

3 管理運営に必要な専門知識や、実務経験のある職員の確保と各事業所へバランスの良い配置に努めています。

当センターは、利用者個々の障害特性に対応するため、介護福祉士、理学・作業療法士等を各事業所に配置しています。障害者支援施設（入所施設）には、重度の障害に対応するため介護福祉士を多く配置し、生活介護レインボーにも看護師・理学療法士・作業療法士を兼務配置し、センター全体では管理栄養士を配置しています。

外部折衝の機会の多い就労継続支援には、実務経験と折衝力のある職員を核となるよう配置しており、多様な障害特性に対応するため社会福祉士等の資格を持つ職員を配置し、利用者の支援向上に努めています。

4 管理運営の要となる中堅職員養成と資格取得に努めます。

職員の資格取得を積極的に奨励し、高い資質を有する職員の確保に努めます。資格取得を支援するため、サービス管理責任者等の研修に毎年3名程度派遣して、専門性の醸成とリーダーシップの育成に努めてきたところですが、今後も継続し、センター全体の質の向上を図っています。

【指定管理業務】

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

1 小倉南障害者地域活動センター運営方針

当センターは、利用者一人ひとりの人格を尊重し、自立と社会参加を目指して、一人ひとりのニーズに応じた生活の場の提供に努めています。

障害者支援施設（入所施設）では、常時介護を必要とする重度障害者を対象として受け入れます。また、短期入所事業を実施し、家族の介護負担軽減や家庭での急な用事やできごとの際の家族支援に積極的に取り組んでいます。通所部門では、生活介護事業や就労継続支援B型を実施し、生活の質の向上及び就労支援に積極的に取り組みます。加えて、障害のある児童・生徒を対象とした放課後・学校休業日の支援を目的とした放課後等デイサービス事業にも積極的に取り組んでいます。センター内全事業所が次の（１）～（５）の事項を共通認識し、障害者福祉の向上に寄与すべく、より良いサービスの提供を目指します。

- （１）利用者一人ひとりのニーズに応え、自己選択、自己決定を尊重した生活の場を提供します。
- （２）明るく、笑顔と元気のある支援に努めます。
- （３）技術や知識の習得に努めるとともに、業務の工夫改善に努めます。
- （４）地域や学校、福祉関係機関との協力及び連携関係を深めます。
- （５）虐待に対する体系的整備とマニュアルの運用を図ります。

上記、運営方針に基づき、各事業所では事業計画書を作成しています。

送迎や行事の調整など各事業所相互が協力し合うこと、入浴設備や活動室など施設の相互利用を工夫することなどに努め、センター内事業所の有機的な連携を図ります。

2 全事業所共通の重点課題

- （１）職員媒介による感染症拡大の防止
- （２）防犯及び防災体制の強化
- （３）交通事故0、飲酒運転撲滅運動への取り組み
- （４）福祉サービス第三者評価の準備、受審

3 各事業所の重点課題

障害者支援施設デイジー	加齢に対応した、健康で充実した生活の提供
短期入所事業	可能な限りの利用ニーズへの対応
就労継続支援B型事業	生産活動の充実と作業工賃の向上
生活介護事業レインボー	利用者ニーズに応えた活動の提供、新規利用者確保
放課後等デイサービス事業業	児童・生徒の放課後及び学校休業日の生活の充実
就労移行支援事業	※平成31年4月1日より休止中

【指定管理業務】

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

(1) 障害者支援施設デイジー ～加齢に対応した健康で充実した生活の提供に努めます～

加齢に対応した、健康で、充実した日々の生活を提供していきます。特に、「食べる力に合った嚥下調整食の提供」「排泄能力に対応したおむつの提供」「地域参加等多様な外出の機会の提供」に努めます。

ア 「給食」は、食べる力に合った嚥下調整食を引き続き提供し、また歯科医と連携し、多職種間で摂食嚥下評価を実施し、安全な食形態を提供します。

イ 「おむつ」は、メーカーと連携し、本人に合うものを提供するよう努めます。

今後も尿意、便意のある方には、原則としてトイレでの排泄支援に努めるとともに、おむつの取り扱い方法の見直しや清拭タオルのディスポ化を研究し、衛生的なケアを推進します。

ウ 「地域への外出」はコンサート鑑賞、野球観戦など利用者個々の計画での外出、テーマパークなどの「同好グループでの外出」、忘年会などの「全員での外出・会食」、横代祭、横代児童館祭などの「地域行事に参加」、日常の「買い物外出」「近隣の散歩」などを組み合わせ、全利用者に多様な外出の機会を提供していきます。

又、ボランティア入門講座を開催し、活動支援ボランティア受け入れを促進します。

【目 標（数値目標）】

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
地域への外出	月1回以上	月1回以上	月1回以上	月1回以上	月1回以上
1日平均利用者数	39名	39名	39名	39名	39名

【実 績】

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
地域への外出	月1回以上	月1回以上	月1回以上	月1回以上	月1回以上 (計画値)
1日平均利用者数	39.2名	39.3名	39.6名	39.7名	39名 (計画値)

(2) 短期入所事業

送迎時間や送迎地域は、可能な限り利用者の希望に沿った幅広い対応を今後も継続します。

また、センター内の他事業所や外部事業所を日中の活動で併用する方も受け入れるなど、多様なニーズに応えます。

【指定管理業務】

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

短期入所事業 ※障害者支援施設デイジーの平均利用者数の増減に準じて、調整し柔軟に対応します

【目 標（数値目標）】

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
1日平均利用者数	2.9名	2.9名	2.9名	2.9名	2.9名

【実 績】

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1日平均利用者数	3.7名	3.7名	2.9名	2.8名	利用率90%を維持 (計画値)

(3) 就労継続支援B型事業 ～生産活動を充実し工賃向上を図ります～

企業からの受託作業を継続するとともに、「さをり織り」等のオリジナル製品を製作し、販売を促進します。また、障害者支援施設デイジーや第三あゆみ通所施設での清掃作業を継続し、利用者の作業意欲を高めるとともに工賃の向上に繋がります。さらに、生産活動以外に見聞を広める研修や調理活動、レクリエーション活動等を実施し、社会性の醸成に努めます。

【目 標（数値目標）】

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
1日平均利用者数	36名	37名	37名	37名	37名
平均工賃月額	10,000円以上	10,000円以上	10,000円以上	10,000円以上	10,000円以上
※年度ごとの福岡県目標平均工賃超えを目指します					

【実 績】

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1日平均利用者数	31.3名	33.0名	33.0名	33.5名	35名 (計画値)
平均工賃月額	11,292円	12,130円	12,283円	13,852円	10,000円 (計画値)

【指定管理業務】

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

(4) 生活介護事業レインボー ～利用者ニーズに応えた生産活動と余暇活動を提供します～

介護度の高い利用者の障害特性や利用者の要望に応じて「生産活動」と「余暇活動」を組み合わせたプログラムを提供します。作業を希望する方へは「やりがい」のある作業種目を提供し、余暇活動を希望する方へは茶話会・ドライブ・カラオケ・ゲーム・映画鑑賞・音楽療法・ダンス教室・スポーツセンターでの運動・各季節行事など多様な余暇活動のプログラムを取り入れます。また、看護師を常勤で配置し、利用者の健康管理や体調不良者の処置を行います。さらに訓練士を配置し、リハビリを希望者に実施することで、利用率向上・維持に努めます。

【目 標（数値目標）】

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
1日平均利用者数	42名	44名	46名	48名	48名
※年度ごとに1名～2名の新規利用者の獲得を目指します					

【実 績】

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1日平均利用者数	37.7名	37.0名	38.7名	37.9名	40名 (計画値)

(5) 放課後等デイサービス事業 ～児童・生徒の放課後及び学校休業日の生活の充実～

学校や家庭と連携しながら、利用者一人ひとりの障害の特性や年齢、興味に基づいた支援計画を作成し、サービスを提供します。強度行動障害支援者養成研修を受講し、強度行動障害児の対応に努めます。さらに延長支援として、ご家族のニーズに応え、学校休業日・長期休暇時の受け入れ時間を早めた（1時間以内）人員配置を行います。訓練士を配置し、リハビリを希望する利用者を実施します。多彩なレクリエーション活動、アミューズメントパーク（夏休み・冬休み等）や、公園を活用した戸外活動などを実施します。

【目 標（数値目標）】

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
1日平均利用者数	平日23名 土曜10名	平日23名 土曜10名	平日23名 土曜10名	平日23名 土曜10名	平日23名 土曜10名
※利用率100%超えを目指します					

【指定管理業務】

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

(5) 放課後等デイサービス事業

【実績】

項目	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
1 日平均 利用者数	平日 20.9 名 土曜 11.6 名	平日 23.1 名 土曜 11.1 名	平日 22.1 名 土曜 8.9 名	平日 22.3 名 土曜 11.1 名	平日 20.0 名 土曜 10.0 名 (計画値)

(6) 全事業所 ～安心・安全・快適なサービスの提供に努めます～

① 職員媒介による感染症拡大の防止に努めます。

センターでは、日頃より感染症予防対策を重点的に取り組んでまいりました。今後も職員媒介による感染症拡大の防止に努めます。また、「新型コロナウイルス感染予防対策」として、事業継続計画（BCP）を見直し、全職員に周知徹底、緊急時における事業の継続・早期復旧を図ることに努めます。現在、実施している「感染予防対策」の主な取り組みは以下のとおりです。

職員の取組み

- ・健康観察【出勤前及び勤務中 2 回の検温、体調管理】
- ・マスク着用【全職員へマスクの配布】
- ・手指消毒【手指消毒液を各所に設置し、施設入口やトイレ使用时、1 ケアごとに実施】
- ・公共交通機関による出勤を制限【極力混雑を避けて出勤】
- ・全職員ウィルスブロッカー着用

設備面の取組み

- ・通所利用者と入所利用者間での接触を回避するため、施設内にパーテーションを設置する等し、施設内、敷地内の移動制限(空間的隔離)を実施
- ・感染症ウイルス除去装置、空気清浄機の設置
- ・食堂での飛沫防止パネルの設置

来所者、業者対応への取組み

- ・施設立ち入り前に施設入口での検温(記録)を実施
【37℃以上の発熱、風邪症状等があれば立ち入り制限】
- ・業者による搬入物品等は、施設入口までに制限し、職員が移動させる

衛生面の取組み

- ・技能員による施設内及び送迎車清掃(除菌)
- ・室内換気

部署間での応援体制の構築

- ・部署間(直近経験者)でのクロストレーニングを行い、対応可能な応援体制を構築している

◆別添資料② 事業継続計画【抜粋版】 参照

【指定管理業務】

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

② 防犯及び防災体制を強化します。

利用者の安全を考慮し、危機管理を徹底するため施設にて「不審者対応マニュアル」を整備しています。そのマニュアルを職員へ周知徹底し日常的に防犯の意識を高めるため、年1回小倉南警察署防犯係協力のもと、実際に不審者が入ったことを想定した「防犯実践研修（さす又、防犯盾の使用）」を実施、併せて「暴力団対策」の研修を実施します。

また、センター屋内外に防犯カメラを（12台 ※令和2年度3台追加）設置、非常通報装置を（4カ所）を設置しており、犯罪防止や事故防止に努めています。

防災対策として、防火管理者を置き、年2回の「防災訓練」（うち1回は、近隣住民の皆様の協力を得た夜間想定訓練）や年1回の「消防設備取り扱い研修」を実施します。平成25年度から地域住民参加の「横代校区防災体験学習」に協力し、横代中学校1年生及び地域住民の方に施設を開放し、備蓄食料の試食など施設での防災・安全講習を実施し、地域との防災連携に努めます。

また、防災マニュアルに定めた「地震、風水害」などの非常災害訓練を行い、適切な保管場所に非常用物品や非常食の備蓄を行います。

当センターは、北九州市の要請で福祉避難所を開設し、「災害時の福祉避難所の設置運営に関する協定書」を締結し、「福祉避難所開設・運営マニュアル」を策定しています。

③ 「交通事故0」「飲酒運転撲滅」運動に取り組めます。

無事故継続を目指して、公用車鍵置き場に職員の意識を高める目的で「無事故〇日目」を掲示し、より慎重な運転を心がけるとともに、平成25年7月以降福岡県に「飲酒運転撲滅企業」として登録し、公用車の運転前に必ずアルコール呼気チェックを行い、飲酒運転撲滅に積極的に取り組めます。平成30年度からは、法人主催の「安全運転講習（自動車学校にて実施）」を行っており、受講した職員の運転技術や性格分析などを検証、保険会社による「自動車事故軽減プログラム研修」受講及び職員全員に「KM式安全運転助言検査」を実施しています。

◆別添資料③ アルコールチェック表・KM式安全運転助言検査表 参照

④ 福祉サービス第三者評価の準備、受審

現在利用者へ提供しているサービスの質について改善すべき点を明らかにし、サービスの質の向上に繋げ、利用者等からの信頼の向上を図ります。また、受審することにより職員の自覚、改善意欲の醸成に努めます。

4 事業計画書の作成

各事業所の事業計画を、予算を検討し策定します。

◆別添資料④ 令和2年度事業計画書【全事業所】 参照

【指定管理業務】

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

イ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みについて

1 利用者や家族、関係機関の声を謙虚に受け止め、サービス内容を改善します。
--

<p>家族会、自治会活動の声の収集はもとより、関係機関とも連絡を密にし、多様な情報を把握し、活動プログラムなどの工夫・改善に生かします。生活介護事業レインボーや放課後等デイサービスにあっては「理学療法士」「作業療法士」を兼務配置し、入浴やレク活動だけでなく、ご家族の要望であるリハビリを実施します。多様な情報を多角的に収集することから、利用者の声なき声に応えるよう努めます。</p>

2 より安心・より安全を目指し、人員配置基準よりも多く職員を配置します。

<p>利用者の障害程度は、細やかで手厚い支援の必要な「重度」の方が大半を占めています。入所施設においては、看護師・生活支援員・訓練士合わせて、利用者1.7人に対し職員1人の高い基準で配置し、土日祝祭日も、利用者がより安心して生活できる体制を整備しています。</p>
--

<p>平成30年度より、インカム（内線通信器具）を活用し、職員間の情報交換等を円滑に行い、介助時等における利用者からの相談や報告、連絡が迅速に出来るよう整備し、利用者支援の向上に努めています。</p>
--

3 利用者や家族に利便性のある送迎の工夫に努めます。

<p>利用者や家族の利便性のニーズに応えるためにドア to ドアによる送迎を可能な限り進めます。複合施設の特性を活かし、各事業所間で情報を共有し、事業所間の横の協力関係を深め、送迎コースや車輛を共有するなど、送迎コースを多様に組み、効率化と利便性の向上に努めます。</p>
--

4 短期入所の利便性向上に努めます。

<p>ご家族の多様なニーズに対応するため、複合施設であるセンターの機能を生かし、日中は施設内で活動、終了後短期入所利用と横の連携を最大限に活かし、なにより安心して利用できるよう努めます。また、他法人事業所との併用の希望にも積極的に対応し、利用者の要望に沿った支援に努めます。</p>

5 将来の利用者増につながる情報提供に努めます。

<p>センターの特色をより理解いただくため、特別支援学校を訪問し進路情報を提供するなど関係を深める努力を続けます。</p>

<p>また、児童生徒の見学や体験実習、特別支援学校高等部生徒の産業現場等の実習、大学生・一般の方の資格取得のための実習、学校保護者の見学等を積極的に受け入れます。障害者への理解啓発に資するとともに、利用増につながると考えます。</p>

【指定管理業務】

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 社会福祉法人 北九州あゆみの会広報誌「あゆみ」発行（年4回）を継続します。

※別添資料⑤ 会報「あゆみ」参照

- 2 インターネットを通じて法人の活動を公開します。

- 3 小倉南障害者地域活動センター広報誌「南風」（年3回発行）を継続します。

※別添資料⑥ 広報誌「南風」参照

- 4 見学者や実習生を積極的に受け入れ、学校や関係機関の希望を受け止めます。

【実績】

項目	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
見学者数	212 名	233 名	136 名	219 名
実習生数	380 名	357 名	233 名	247 名

- 5 利用者・家族、学校等の関係者に、行事の知らせや感染症情報、災害対策等の情報提供を丁寧に行い、理解と連携体制の促進を図ります。

- 6 外部施設等で自主製品の販売（バザー）を通して施設活動の啓発及び障害者理解の啓発に努めます。

自主製品の常設販売（現在市内5ヵ所）を継続実施します。横代市民センター文化祭など、地域や学校・企業など関係機関の行事に積極的に出店し、広報活動を図ります。

- 7 施設行事を積極的に地域へ広報に努めます。

ボランティア入門講座や南活フェスタなど行事が催される際は、地域に配布する新聞の折り込みチラシや横代市民センターが配布する「横代だより」に掲載をお願いするなど地域への広報に努めます。

【指定管理業務】

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り組み

1 北九州市実施の利用者アンケート満足度の向上を目指します。

各サービス「とても良い」「良い」を合せた評価の向上を目指します。

【アンケート満足度 ※市実施分 目標（数値目標）】

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
障害者支援施設 (入所施設)	80%	81%	82%	83%	84%
生活介護事業 レインボー	90%	91%	92%	93%	94%
就労継続支援 B型事業	90%	91%	92%	93%	94%

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

1 利用者満足度調査を実施（年1回）します。

個別支援計画作成の際は利用者へのニーズ調査を実施するとともに、支援計画説明時に具体的に確認し利用者の本音の希望を把握します。それを支援計画の改善に生かすことから、職員の質の向上にも活用し、真のニーズに沿ったサービス提供に努めます。

2 利用者代表（利用者自治会役員・家族会）と懇談（毎月1回）します。

入所施設及び通所施設（生活介護レインボー・就労継続支援B型事業）では、利用者自治会役員、家族会等と懇談し、行事の立案、要望事項などを職員と懇談を行い、実際の支援に具現化することによって、利用者の満足が向上していくよう努力していきます。

3 食事に関する満足度の把握をします。

利用者の毎日の食事に対するニーズを拾い上げるため、年間1回「給食アンケート」を実施します。特に入所部門の利用者には、要望に沿った「バイキング食」や「誕生日希望メニュー」「鍋料理」「外注食」等を取り入れ好評を得ています。以後も高い評価維持を目指します。

4 快適な排泄支援に取り組みます。

「排泄介助」は生活の質の向上には欠かせない支援です。当センター入所施設は、重度の障害のためオムツを使用する利用者の「尿もれ」を改善するため、利用者の個々「排泄量」「排泄姿勢」のデータを集計し、吸水量や大きさ等個々に合ったオムツの提供を続けます。

現在、ほぼ漏れない状態を達成しており、今後も快適な排泄の支援の維持に努めます。

5 活動プログラムの充実を図ります。

利用者へ多様な活動プログラムを提供するため、生活支援員の提供するプログラムだけでなく、ダンスや音楽療法の専門知識を持った指導員を定期的に依頼し、多面的な支援の充実を図ります。

【指定管理業務】

2-(2) 利用者の満足向上

ウ 利用者からの苦情に対する対策について

～苦情を大切に、迅速に対応します～

日々の要望や相談や苦情は速やかに情報を客観的に整理し、回答や対応策等の説明も速やかに行うよう努めます。また、日頃より、家族会や利用者の自治会で意見・要望を汲み取る機会を設け、迅速な対応に努めます。法人では「福祉サービス苦情解決実施要綱」を整備し、法人本部事務局及び各施設が一丸となり、苦情解決に取り組んでいます。「苦情」をより吸い上げるため、定期的な施設巡回を実施し「第三者委員」と利用者代表が直接意見を交わし、苦情を伝えます。「苦情」は第三者委員より報告があり、その一つひとつの案件について年度内に対処・結果を報告するよう迅速な対応に努め今後の運営、指導に役立てております。

◆別添資料⑦ 苦情解決の仕組み【法人会報より抜粋】 参照

エ 利用者への情報提供を図るための取組み

～情報を提供し、確実な伝達に努める～

- 1 利用者に関する情報は利用者本人（家族）の求めがあった時に開示します。
- 2 家族会で、施設の現状を丁寧に説明し、欠席されたご家族に説明資料を郵送し情報提供に努めます。
- 3 法人の発行する会報やセンター広報誌は利用者・家族等関係者に配布するとともに、いつでも閲覧できるようセンター内掲示板に掲示します。
- 4 看護師による「健康だより」や栄養士による「給食だより」など、毎月または季節毎に配布します。
- 5 行事予定や職員勤務表、施設外でのイベント等も掲示板を活用し、周知します。また、必要事項は毎日の朝礼や食事前の揃った機会等に報告・連絡し、自治会役員を通じて周知するなど、より確実な情報提供と伝達に努めます。
- 6 利用者自治会が希望する新聞を購入し、自由に閲覧できるようにします。

オ 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

- 1 利用者の自己選択・自己決定を大切にしながら「生活」の質の向上を目指します。

利用者の声に常に耳を傾け、個別の聴き取りや自治会との情報交換等を通してニーズの把握をし、改善策等の提案を着実にを行います。

【指定管理業務】

2-(2) 利用者の満足向上

日常生活全般にわたって、介護の必要な利用者のニーズは慎重に把握し、「うるおいといきがいのあるサービスの提供」に努めます。

特に、体調に変化をきたしやすい方が多い入所施設では、言葉による意思表示が困難な方にも活動の「動」と「静」を組み合わせ、生活にメリハリをつけるよう工夫し、常に表情や発声に気配り・目配りで内なる声をとらえるように努めます。

また、花見、忘年会、花火大会などの季節行事や日帰り旅行などの一般行事の企画と実施は、利用者の希望・意思に基づいて企画します。生活のプログラムに変化をもたせるとともに、可能な限り利用者が「自己選択・自己決定する」活動となるよう、支援に努めます。

2 職員の職場環境を改善に努めます。

職員のストレスを減らすことは、利用者へのより良いサービスにつながると考えます。

毎月1回開催する産業医参加の「衛生委員会」を中核に職場環境の改善に取り組みます。

また、「メンタルヘルスチェック」を年1回実施し、職員の心の変調の早い気づきの機会を設け、対応できる体制を整えます。

【衛生委員会での改善実績】

- ① 腰痛対策として、スライディングボードなどの福祉用具を導入
- ② 夏季の職場環境改善のため、空調が届かない場所等に扇風機を設置した。
- ③ 職員駐車場に水たまりが発生したため整地した。
- ④ 腰痛対策のため腰かけて更衣ができるベンチを更衣室に設置した。
- ⑤ 男性トイレの開閉が悪く、戸車を入れ替えた。
- ⑥ 女性更衣室の広さを確保するため、ロッカーを移動した。

【指定管理業務】

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

物品の購入を計画的に行うことはもとより、事業所間の共同利用や、積極的な省エネで水光熱費の節約を図るなど経営努力に努めます。

収入の3%以上は、法人本部と連携して将来の施設整備のため積立を行います。

また、送迎車両の修理・買い替え、物品や機器の修理・購入、施設の補修等を適切に行い、安全・安心な環境づくりに今後も引き続き努めます。

イ 収入を最大限確保する提案について

適切な請求事務等を行うため、報酬改定時には法人の各事業所の請求担当者並びに管理者を集め勉強会を実施し、偏った解釈で請求誤りや漏れがないよう努めます。

また、法人全体では、継続した中期計画を策定しており、具体的な計画をもって利用者増に努めます。

ウ 利用料金の設定について

利用料金については、「北九州市社会福祉施設の設置及び管理に関する条例」第6条別表第4に規定する厚生労働大臣が定める基準（「障害者の日常生活及び社会生活を総合的支援するための法律に基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準」）により算定した額を徴収します。

エ 市に対する収益の納付について

収益は、利用者の活動充実や費用の一部補助など利用者の還元努めます。

ただし、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務調査」の障害福祉サービス収支差率を超過した場合、超過分の1/2を限度に北九州市と協議した額を納付します。

【指定管理業務】

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

国や自治体の動向を踏まえ、人的基盤、財政基盤の充実と確立を目指すため、近い将来の施設整備にも対応するよう算出しました。

収入に関しては、数値目標にも掲げているよう更なるサービスの向上による利用者増を見込み少しずつ収入を伸ばすよう計上しております。

人件費に関しては定期昇給分と福祉人材確保のため法人が取り組む正規職員登用制度の充実等を考慮し算出しました。

◆【様式 12 収支計画書】 参照

イ 指定管理業務の適切な再委託について

経費節減並びに専門業者のノウハウを活用し、業務の再委託を行っております。

◆別添資料⑧ 再委託業務一覧 参照

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

施設管理体制について、センター長 1 人、統括主任 2 人を管理者とし、4 部門にサービス管理責任者、児童発達支援管理責任者となる主任を置き、管理運営に必要な専門知識や実務経験のある職員をリーダーとして各部門へバランス良く配置、管理します。

イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について

利用者個々の障害特性に対応するため、介護福祉士、理学療法士・作業療法士等を各事業所に配置しています。入所施設には、重度の障害に対応するため介護福祉士を多く配置し、生活介護レインボーにも看護師・理学療法士・作業療法士を兼務配置し、センター全体では管理栄養士を配置しています。外部折衝の機会が多い就労継続支援事業には、実務経験と折衝力のある職員を核となるよう配置しており、多様な障害特性に対応するため社会福祉士等の資格を持つ職員を配置し、利用者の支援向上に努めています。

人 員 配 置

	事業名	配置基準	配置数
	障害者支援施設デイジー ・短期入所	看護師1名以上 訓練士・生活支援員 23名 計 24名	看護師 2名 訓練士 1.4名 生活支援員 21.2名 計 24.6名
多 機 能 事 業 所	生活介護事業レインボー	看護師1名以上 訓練士・生活支援員 14.3名 計 15.3名	看護師 1名 訓練士 0.4名 生活支援員 15.5名 計 16.9名
	放課後等デイサービス事業	保育士1名以上 児童指導員毎日1名以上 機能回復訓練担当職員 一日の受け入れ人数による員数	保育士 3名 児童指導員 2.2名 障害福祉サービス経験者 0.5名 機能回復訓練担当職員 0.2名 その他従業者 1.4名 計 7.3名
多 機 能 事 業 所	就労継続支援B型事業	職業指導員1名以上 生活支援員 3.3名 目標工賃達成指導員1名以上 計 5.3名	職業指導員 1名 生活支援員 5名 目標工賃達成指導員 1名 計 7.0名
	就労移行支援事業	【平成31年度より休止中】	

※放課後等デイサービスは児童発達支援管理責任者を配置し、他の事業所はサービス管理責任者を配置します。

◆別添資料⑨ 職員組織図 参照

【指定管理業務】

2-(5) 管理運営体制など

ウ 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について

小倉南障害者地域活動センターにおいては、利用者個々の障害特性に対応するため、介護福祉士、社会福祉士、管理栄養士、看護師、理学療法士・作業療法士を配置しています。
また実務経験のある職員をリーダーとして各部門へバランス良く配置しています。

◆【様式 14 人員配置計画表】参照

エ 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて

～職員スキルの向上～

職員の専門性を向上させ、より質の高いサービスを目指すために、センター企画の研修・法人企画の研修・外部機関による研修を計画的に実施します。

1 日常業務に直結する専門的知識の研修を実施します。(センター企画研修)

日常業務に必要な専門知識を学ぶため、各種研修を企画・実施します。センター内で研修委員会を組織し、下記のような研修を企画立案し実施します。

「救急法研修」「看護研修」「介護研修」「消防設備取り扱い研修」「不審者対応研修」「ボランティアコーディネーター養成研修」など

また、毎年年頭に実施している「学術集会」では、問題提起、分析研究、発表を行っています。今後も、継続的に実施し、職員の資質向上に取り組めます。

◆別添資料⑩ 学術集会資料(小倉南障害者地域活動センター発表分) 参照

2 法人研修委員会で各種研修を企画立案し実施します。(法人企画研修)

「自動車事故軽減プログラム研修」「人権研修」「虐待防止研修」「マナー研修」「中堅職員スキルアップ研修」「新人研修」「コミュニケーション研修」「主任研修」「施設長研修」など

3 施設外研修に参加します。(外部研修)

全国身体障害者施設協議会主催の研修や北九州市、福岡県が主催する研修などに積極的に職員を派遣し、資質向上に努めます。

「強度行動障害支援者等の研修」等の専門的な研修など

◆別添資料⑪ 令和元年度研修実績一覧表 参照

【指定管理業務】

2-(5) 管理運営体制など

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

～地域に根ざし、利用者の活動や生活の幅を広げる為に横代校区自治連合会に加盟するとともに、地域や関係団体と連携した事業の展開を目指します～

【連携予定の関係機関や関係行事】

- ① センター内の活動や外出ボランティア「れんげ」
- ② 音楽ボランティア「百瀬ミュージックボランティアグループ」
- ③ 訪問理・美容「ビューティーヘルパー」
- ④ 「訪問ネイルケア」「ハンドマッサージ」
- ⑤ 訪問歯科治療「小倉北歯科医院」
- ⑥ 地域住民との協働による「火災避難訓練」(年2回)
- ⑦ 小倉南警察署、小倉南消防署、消防設備業者、警備会社による「防犯防災研修等」
- ⑧ 横代校区防災体験学習
- ⑨ 横代校区の行事(花見会、横代祭、どんど焼き、小中学校の諸行事の行事等)に利用者や職員が参加し、また、利用者による地域のごみ・缶拾いを毎月4～5回実施するなど、地域の一員を履行し、日頃から地域の方々の認識が深まるよう努めます。
- ⑩ 「南活フェスタ」へ児童館利用児童、近隣住民等を招待します。
- ⑪ 地域における公益的な取り組みの一つとして、「ふくおかライフレスキュー事業」のサポーター養成研修修了者を配置するとともに、地域の社会福祉法人等と連携し、生活困窮者等に対する相談支援体制を整えます。

【南活フェスタ過去来場者数】

開催年度	来場者数
平成 29 年度	612 人
平成 30 年度	594 人
令和元年度	562 人



【指定管理業務】

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

ア 施設の利用者の個人情報を守るための対策について

～利用者の情報を適切に管理します～

- 1 法人で作成した「情報管理規程」を基に、個人情報管理責任者、個人情報管理委員会、各事業所管理者等を選任し、組織的に個人情報保護に努めます。
- 2 職員・実習生には個人情報に関する事項を説明し、遵守するよう誓約を求めます。
- 3 パソコン等に関してパスワードの設定をするなど、安易に個人情報を閲覧できないように保護に努めます。
- 4 防犯カメラを設置し、適切に管理・運営します。

イ 利用者が平等に利用できるような配慮について

利用希望者には見学・面談・聞き取りを行い、利用者の障害支援区分や障害特性等の情報のみで判断せず、医療情報・食事情報等を総合的に検討し、利用者を公平・平等に決定するようにしています。

ウ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて

各種マニュアルを整備し、安全対策に努めています。

日常の各業務についても業務マニュアルを作成していますが、今後も改善をしながら、事故防止に役立てていきます。日々の介護業務のなかで事故があった場合は事故直後にミニカンファレンスを実施します。原因を分析し、今後どうして行くべきかを検討し、事故報告書や緊急受診報告書等により、具体的に職員全員に周知し、同じ事故を繰り返さないように努めてまいります。事故までに至らなかった件についても、ヒヤリハット報告により職員に周知し、事故の未然防止に努めています。

また、各事業所代表、看護師・理学療法士・作業療法士・管理栄養士・事務員の各職種代表で組織する「安全管理委員会」を月1回開催し、センター全体にかかる問題を取り上げ、対応策や方針を協議します。決定事項を各事業所の職員に周知し、センター全体が組織的に一体化する取り組みをします。事故発生時の職員の報告・連絡・相談のあり方をフローチャートでわかりやすくまとめた事故後連絡・対応一覧表を活用し、迅速かつ効率的に対応できるよう組織全体のステップアップを図ります。

◆別添資料⑫ 事故防止対策及び事故発生時の対応マニュアル 参照

【指定管理業務】

2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

エ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて

～日常のあいさつや声かけを徹底し、各種マニュアルの整備と周知に取り組みます～

1 防犯体制を整備します

利用者の安全を考慮し、危機管理を徹底するため施設にて「不審者対応マニュアル」を整備しています。そのマニュアルを職員へ周知徹底し日常的に防犯の意識を高めるため、年1回小倉南警察署防犯係協力のもと、実際に不審者が入ったことを想定した「防犯実践研修」を実施します。併せて「暴力団対策」の研修を実施します。

また、センター内に防犯カメラ等を設置し、犯罪防止や事故防止に努めます。

◆別添資料⑬ 不審者侵入・緊急対応マニュアル 参照

2 防災体制を整備します

防火管理者を置いて、年2回の「防災訓練」や年1回の「防火設備取り扱い研修」を近隣住民の皆様の協力のもと実施していきます。平成25年度から地域住民参加の「横代校区地域防災訓練」に協力し、横代中学校1年生及び地域住民の方（約100名）に施設を開放し、備蓄食料の試食など施設での防災・安全講習を実施し、地域との防災連携に努めます。

また、当センターは、北九州市の要請で福祉避難所を開設し、「災害時の福祉避難所の設置運営に関する協定書」を締結しています。「福祉避難所開設・運営マニュアル」を策定し、北九州市から福祉避難所として要請があった場合、どのような準備をして、どのように行動したらよいか、さらに、想定外の要介護者が支援を求めた場合の行動指針も合わせて策定し職員に努めます。

保管場所を鑑み、防災マニュアルに定める、地震、風水害などの対応の周知に努め、非常用物品や非常食の備蓄を行います。

3 職員の「交通事故0」「飲酒運転撲滅」運動の取組み（再掲）

無事故継続を目指して、公用車鍵置き場に職員の意識を高める目的で「無事故連続〇日目」を掲示し、より慎重な運転を心がけます。

併せて、平成25年7月福岡県「飲酒運転撲滅企業」として登録し、公用車の運転前に必ずアルコール呼気チェックを行い、飲酒運転撲滅に積極的に取り組みます。

【自主事業】**1 清涼飲料水等自動販売機の設置**

センター内の自動販売機を設置については、利用者の皆様に交流の場を提供し、サービス向上の一環として、有意義に活用します。

自動販売機設置に伴う収入及び経費は、法人本部が実施している収益事業に含め収支計画（決算）し、収益は、障害者児のための施設増設や福祉推進のための資金として使用します。

- ① 設置台数 2 台
- ② 使用面積 1, 8 2 6 m² (2 台)
- ③ 設置場所 図面のとおり
- ④ 収支見込 自主事業 収支計画書のとおり (設置 2 台分の収支)

※自主事業の収入収受及び経費支出は、法人本部の収益事業会計に含め経理し、センターの指定管理業務の経理に含めないものとします。

- ⑤ 市に納付する予定金額 使用料 (年額 1 1, 5 2 0 円 × 2 台分)