

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2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立介護実習・普及センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所在地	北九州市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"/> 無	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
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		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント																
1	<p>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>[所見]</p> <p>○新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言により、令和2年4月9日～5月17日、令和2年5月31日～6月18日まで休館となり、令和2年度の開館日数は248日（前年度比85%）と減少している。</p> <p>○利用者からの福祉用具に関する相談や購入に対して適切に対応できるようにするため、市内の福祉用具貸与・販売事業所に対してアンケート調査を行い、事業所情報などの把握に努めている。</p> <p>○利用者が安心安全に利用できるようにするため、手指消毒用品、非接触型検温器、アクリル板の購入など、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防対策に早期から取り組んでいる。</p> <p>(来館者数)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>17,000人</td> <td>17,000人</td> </tr> <tr> <td>実績値</td> <td>17,162人</td> <td>9,904人</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>101%</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>前年度比</td> <td>—</td> <td>58%</td> </tr> </tbody> </table> <p>・緊急事態宣言による休館及び外出自粛の影響などにより、来館者数は9,904人（前年度比58%）と減少している。</p>		R1年度	R2年度	目標値	17,000人	17,000人	実績値	17,162人	9,904人	達成率	101%	58%	前年度比	—	58%
	R1年度	R2年度														
目標値	17,000人	17,000人														
実績値	17,162人	9,904人														
達成率	101%	58%														
前年度比	—	58%														

(相談件数)

	R1年度	R2年度
目標値	3,200 件	3,250 件
実績値	3,352 件	2,528 件
達成率	105%	78%
前年度比	—	75%

- ・ 緊急事態宣言による休館及び外出自粛の影響などにより、相談件数は 2,528 件（前年度比 75%）と減少している。

(訪問支援件数)

	R1年度	R2年度
目標値	400 件	410 件
実績値	284 件	277 件
達成率	71%	68%
前年度比	—	98%

- ・ 緊急事態宣言による休館及び感染拡大予防対策による訪問先の受け入れ辞退などの影響により、訪問支援件数は 277 件（前年度比 98%）と減少している。

(講座及び研修の開催回数)

	R1年度	R2年度
目標値	88 回	88 回
実績値	92 回	64 回
達成率	105%	73%
前年度比	—	70%

- ・ 受講者同士の接触が避けられない体験講座や夏休みの親子イベント等が中止となり、講座及び研修の開催回数は 64 回（前年度比 70%）と減少している。

【令和 2 年度広報・啓発活動実績】

- ① ホームページアクセス数：77,212 件（目標値 55,000 件）
- ② メールマガジンの発行：月 1 回 293 ヶ所（目標値 400 ヶ所）
- ③ フェイスブック：月平均 7.3 件 計 88 件/リーチ数 55,713 件
（目標値 月：投稿 10 件/リーチ数 10,000 件）
- ④ 情報誌の発行：年 2 回 合計 20,000 部（目標値 20,000 部）
- ⑤ 市政だより掲載：22 回（ほぼ毎号掲載）
- ⑥ 講座案内パンフレットの発行：10,000 部（目標値 10,000 部）

(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（300 票）では、職員の言葉づかいや態度、職員の説明に対する理解度、施設に対する満足度ともに、回答者の100%が「大変良い」「良い」や「大変満足」「満足」という非常に満足度の高い結果となっている。

また、訪問相談者を対象としたアンケートでも、職員の言葉遣い・態度、説明の理解度及び利用した結果について、昨年度に引き続き、回答者の100%が「大変良い」「良い」と非常に満足度の高い結果となっている。

○苦情対応については、苦情受付箱を展示場に設置して対応しており、本年度は来所・書面・電話等での苦情はなかった。また、接遇向上とクレーム対応について所内研修を2回/年行っており、毎年1回は外部講師を招聘し、視点を変えた研修を行うように工夫している。

(来館者満足度)

	R1年度	R2年度
言葉づかい・態度	100%	100%
説明の理解度	99%	100%
利用した結果	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)

	R1年度	R2年度
言葉づかい・態度	100%	100%
説明の理解度	100%	100%
利用した結果	100%	100%

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は職員で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)

	R1年度	R2年度
予算	39,039	39,397
決算	39,038	39,397

(2) 収入の増加

- ① 収入を増加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]

・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]

○介護・福祉用具に関する専門相談及び支援を行うために、専門職を適切に配置している。（理学療法士1名、作業療法士2名、介護福祉士2名）

○福祉用具に関する最新情報等を収集するため、福祉用具のメーカーや取扱事業所を招き、最新製品の情報収集（52回／年）を積極的に行っている。また、月に一回、「福祉用具に関する内部勉強会」を開催し、職員の自己研鑽に努めている。

(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、独自の保護規定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書類保管庫へ入れ施錠管理し、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、ウイルス対策を実施している。
- 経理事務処理及び施設維持に係るモニタリングの実施結果から、経理事務及び施設管理運営とも適切に行われている。
- 利用者が安心安全に利用できるようにするため、手指消毒用品、非接触型検温器、アクリル板の購入など、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防対策に早期から取り組んでいる。
- 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いた対応が行われるように職員間で周知している。また、緊急時の連絡体制や職員動員計画を策定しており、総合保健福祉センター避難誘導訓練にも参加している。

【総合評価】

[所見]

新型コロナウイルス感染症による感染拡大防止対策を含め、運営体制や業務全般の遂行状況については概ね良好である。しかし、講座及び研修の開催については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止した講座があり、オンラインでの開催に切り替えるなど工夫については不十分であったと考える。特に介護技術については、多くの市民に知って頂くことが重要であり、技術を整理し見える化するとともに、新たな技術についても情報を整理し伝えていく工夫が望まれる。

今後は、外出自粛等により介護技術や福祉用具に関する情報を来所して収集できない利用者のために、新情報だけでなく、既存の介護技術や福祉用具についてもホームページやフェイスブックで動画による情報提供を行う等、生活様式の変化による新たなニーズに対応した利用促進を図っていく必要があると考える。

