

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3年4月1日～令和4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
	所在地	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	<input checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制	有・ <input checked="" 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 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】			
○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3年5月12日～6月20日、令和3年8月8日～9月30日までの2回（77日間）の休館があり、開館日数は215日（開館率74%、前年度比87%）と減少している。			
【参考】			
令和2年度の新型コロナウイルス感染症による休館は、令和2年4月9日～5月17日、令和2年5月31日～6月18日までの2回（45日間）あり、開館日数は248日であった。			
(来館者数)			
	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	17,000人	17,000人	17,000人
実績値	17,162人	9,904人	7,782人
達成率	101%	58%	46%
前年度比	—	58%	79%
・新型コロナウイルス感染症による休館及び外出自粛の影響により、来館者数は7,782人（前年度比79%）と2年連続で減少している。			
(相談件数)			
	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	3,200件	3,250件	3,300件
実績値	3,352件	2,528件	2,151件
達成率	105%	78%	65%
前年度比	—	75%	85%
・新型コロナウイルス感染症による休館及び外出自粛の影響により、来所及び電話、訪問などによる相談件数は2,151件（前年度比85%）と2年連続で減少している。			

(訪問支援件数) ※相談件数と重複

	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	400 件	410 件	420 件
実績値	284 件	277 件	314 件
達成率	71%	68%	75%
前年度比	—	98%	113%

- ・訪問相談について、新型コロナウイルス感染症による休館中であっても対象者の了解が得られた場合は、自宅あるいは施設を訪問して支援を行える体制を整えたため、前年度 277 件に対して 314 件（前年度比 113%）と増加している。しかし、目標値には達していない（75%）。

(講座及び研修の開催回数)

	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	88 回	88 回	88 回
実績値	92 回	64 回	69 回
達成率	105%	73%	78%
前年度比	—	70%	108%

- ・市民講座は、昨年度に受講者が多かった講座の回数を増やすなど、市民ニーズに応じた開催ができています。一方でオンライン開催を実施していないため、新型コロナウイルス感染症により中止とした講座が 7 講座あった。
- ・専門職研修では Zoom を用いたオンラインシステムを導入し、会場での講義を同時にオンライン配信するハイブリッド研修を実施した。会場の受講者数は、受講定員の 1/3 以下に設定し、実技講義は講師と介護実習・普及センター職員によるモデル提示で行うなど、新型コロナウイルス感染症に対応した開催ができています。

【令和 3 年度広報・啓発活動実績】

- ① ホームページアクセス数：123,896 件（目標値 55,000 件）
- ② メールマガジンの発行：月 1 回 274 ヶ所（目標値 400 ヶ所）
- ③ フェイスブック：月平均 9.9 件 計 119 件/リーチ数 33,758 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）

- ・ホームページについては、展示している福祉用具の検索を簡易にして閲覧しやすくするなど情報提供の強化が図れている。またホームページを閲覧してもらう工夫として、今年度より市民講座及び専門職研修の申し込みをホームページからできるようにしている（アクセス数 前年度比 160%）。

(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」への満足度は100%であった。また、「職員の説明に対する理解度」「利用した結果」についても満足度は99%と高い結果となっている。
- 訪問相談者を対象としたアンケート（50票）では、「職員の言葉遣い・態度」「説明の理解度」「利用した結果」について、昨年度に引き続き、満足度は100%と高い結果となっている。
- その他サービスの質を維持・向上するための取り組みとして、「相談・苦情の窓口設置のお知らせ」を館内に掲示し苦情受付箱を展示場に常時設置することで、利用者の意見を運営に活かせるようにしている。
- 来所・書面・電話等による苦情は特になかった。

(来館者満足度)

	R1年度	R2年度	R3年度
言葉づかい・態度	100%	100%	100%
説明の理解度	99%	100%	99%
利用した結果	99%	100%	99%

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

※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・消毒作業等を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	R3 年度
予算	39,039	39,397	39,397
決算	39,038	39,397	39,397

(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】

○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2名、作業療法士1名、介護福祉士2名）

○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（57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を守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、法人独自の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、ウイルス感染対策を実施している。

○経理等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、手指消毒用品及び非接触型検温器の設置、窓開けによる常時換気、二酸化炭素濃度測定機の設置、物品の使用後の消毒など、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防対策を行うことができている。

○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、施設の運営・管理に関する業務については概ね良好である。

しかし、市民講座の開催についてはコロナ禍においても開催可能な方法の検討など、提供方法について対応が不十分な面がみられた。オンライン開催やオンデマンド配信など、市民の方が研修会場に赴かなくても自宅等の安全な環境で介護技術について学べる環境整備が必要である。

また、新型コロナウイルス感染症の長期化により来館者・相談者は減少しており、相談・支援の方法についてもリハビリテーション専門職による訪問（自宅や施設、病院等）やオンラインによる相談・支援など、支援の入り口を作っていく積極的な取り組みが必要である。

[今後の対応]

高齢化の進展、医療の進歩、人口減少、核家族化などの社会環境の変化により、介護者の負担は今後も大きくなることが予測され、介護実習・普及センターの役割はさらに重要となる。特に介護技術については、できるだけ多くの市民や支援者の方に知っていただく必要があり、利用者から求められた時に対象者の疾病や障害、環境等に応じてすぐに提供できるように、これまで当該センターが蓄積してきた介護技術を整備し動画配信などで提供できるようにしていく必要がある。