

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局保健所 地域リハビリテーション推進課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	福祉用具プラザ北九州 (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 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 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7年3月31日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点																																			
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		36																																			
	(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。	35	3	21																																			
	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。																																						
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>○来館者数については令和元年度は目標値に達成したものの、令和2年度以降は新型コロナウイルス感染症対策による影響が大きく目標達成に至らなかった。回復傾向も鈍く令和5年度は要求水準を下回った。コロナ禍前に行っていた子ども対象のイベントや自助具ワークショップのようなインパクトのある取組みが少ないことが要因と考えられる。</p> <p>○感染症対策として早期にオンラインを活用した研修実施体制を取ったことや、オンライン相談も可能にするなど、利用者の利便性を高めたことは評価できる。</p> <p>○専門職による訪問支援については、5年間の年平均件数が293件と更新前の327件より34件減少し、目標達成率が70%と低い状況となった。新型コロナウイルス感染症対策の影響はあるものの、支援者等への周知不足も要因と考えられる。</p> <p>(来館者数)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>来館者数</th> <th>【参考】H30年度(更新前)</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>8,300人</td> <td>10,000人</td> <td>10,000人</td> <td>10,000人</td> <td>10,000人</td> <td>10,000人</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>9,000人</td> <td>17,000人</td> <td>17,000人</td> <td>14,000人</td> <td>15,000人</td> <td>13,000人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>18,358人</td> <td>17,162人</td> <td>9,904人</td> <td>7,782人</td> <td>11,234人</td> <td>9,618人</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>204%</td> <td>101%</td> <td>58%</td> <td>56%</td> <td>75%</td> <td>74%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※新型コロナウイルス感染症対策による外出・大人数での集合制限を鑑み、提案時の目標値を変更した。</p> <p>※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）</p>					来館者数	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	要求水準	8,300人	10,000人	10,000人	10,000人	10,000人	10,000人	目標値	9,000人	17,000人	17,000人	14,000人	15,000人	13,000人	実績	18,358人	17,162人	9,904人	7,782人	11,234人	9,618人	達成率	204%	101%	58%	56%	75%	74%
来館者数	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度																																	
要求水準	8,300人	10,000人	10,000人	10,000人	10,000人	10,000人																																	
目標値	9,000人	17,000人	17,000人	14,000人	15,000人	13,000人																																	
実績	18,358人	17,162人	9,904人	7,782人	11,234人	9,618人																																	
達成率	204%	101%	58%	56%	75%	74%																																	

(相談支援件数)

相談件数	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	2,570件	3,200件	3,250件	3,300件	3,350件	3,400件
実績	3,292件	3,352件	2,528件	2,151件	2,537件	2,863件
達成率	128%	105%	78%	65%	76%	84%

(訪問支援件数) ※相談件数と重複

相談件数	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R1～R5平均
目標値	220件	400件	410件	420件	430件	440件	420件
実績	327件	284件	277件	314件	259件	329件	293件
達成率	149%	71%	68%	75%	60%	75%	70%

○福祉用具の展示については「北九州市福祉用具等利用促進協議会」を年2回開催し、外部委員の助言指導をもとに、展示品の入れ替えや展示方法の見直しを実施している。

○福祉用具に関する情報提供については個人利用者のみでなく、地域団体の見学にも対応している。また、自主事業として社会福祉施設や専門職養成機関等の依頼に応じて講座を行い、利用者の裾野を広げていることは評価できる。(令和5年度39件、339人)

○講座及び研修の開催回数については、新型コロナウイルス感染症対策の影響により令和2年度・3年度は目標達成できなかったものの、その他は目標達成できた。研修案内については、市政だよりやホームページへの掲載のほか、情報誌や案内パンフレット等の配布により周知を図っている。

○施設運営の広報・啓発活動に関しては、フェイスブックに加えインスタグラムを開始するなど社会情勢に合わせた対応や、情報誌や講座案内パンフレットの発行なども行ったが、利用者増にはつながらなかった。積極的に利用者のニーズ把握に努め、利用のきっかけにつなげる取組みが必要であった。

(講座及び研修の開催回数)

	【参考】H30年度(更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値		88回	88回	88回	88回	88回
実績値		92回	64回	69回	92回	93回
達成率		105%	73%	78%	105%	106%

(ホームページアクセス数)

	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	55,000回	55,000回	55,000回	55,000回	55,000回
実績値	77,920回	77,212回	123,896回	120,553回	117,746回
達成率	142%	140%	225%	219%	214%

○情報誌の発行：年2回、年平均：24000部（目標：20000部）

○研修案内パンフレットの作成、配布：年平均10000部

○市政だよりへの掲載：毎号講座案内を掲載

○自主事業として専門職向け研修や講座を年間平均で37回開催しており、施設の設置目的に沿った取り組みが適切に行われている。

(自主事業による研修・講座)

	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R1～R5平均
実施回数	48回	36回	29回	41回	33回	37回
参加人数	1,071人	544人	664人	756人	808人	769人

(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。 | 15 | 5 | 15 |
| 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。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

○来館者を対象としたアンケートでは、職員の説明内容や利用結果の満足度について、ほぼ100%が「大変満足」「満足」と回答し、展示物や案内表示などの施設面でも99%以上が満足と回答していることから、施設の目標は達成できている。

○訪問相談者を対象としたアンケートでも、利用結果についてほぼ100%が「満足」と回答しており、個別対応が効果的であると評価できる。

○苦情受付箱の設置を周知するなど、法人の苦情解決実施要綱に従って体制を整えている。5年間に来所・書面・電話での苦情はなかった。接遇向上やクレーム対応について職員研修を実施し、市民サービス向上に向けた取組が図られている。

(来館者の満足度)

	【参考】H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	98%	98%	98%	98%	98%	98%
利用結果の満足度	99%	99%	100%	99%	100%	100%
施設面	100%	99%	100%	99%	100%	99%

※アンケート：来館者 300 人のうち、無回答を除いた集計結果

(訪問相談者満足度)

	【参考】H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	98%	98%	98%	98%	98%	98%
利用結果の満足度	100%	100%	100%	100%	98%	100%

※アンケート者数 50 人のうち、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 30 18

(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り組みがなされ、その効果があったか。	30	3	18
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

○施設内の日常的な清掃等を職員が実施することにより、清掃経費削減に努めている。指定管理料（収入）に対する事業費（支出）の割合は、年平均で98%となっており、全体の収支は概ね良好である。

(指定管理料)

(単位：千円)

指定管理料	【参考】H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
収入	39,754	39,039	39,397	39,397	39,397	39,397
支出	37,965	37,277	37,279	39,082	39,110	39,424
収支割合	95%	95%	95%	99%	99%	100%

○自主事業として実施している専門職向け研修会の受講料や講師派遣料、自助具等の製作販売料などの収入に対する支出の割合は年平均で98%となっており、適切な範囲での取り組みであると考えます。

(自主事業)

(単位：千円)

自主事業	【参考】H30年度 (更新前)	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
収入	1,081	1,475	924	731	738	595
支出	1,074	1,462	920	727	717	568
収支割合	99%	99%	100%	99%	97%	95%

(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。	—	—	—
-------------------------------------	---	---	---

【評価の理由、要因・原因分析】

○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り組み	20		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	3	6
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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
○福祉用具や介護技術に関する専門相談支援を実施するための適切な人員が配置されている。（リハビリテーション専門職3名、介護福祉士2名）			
○介護技術や福祉用具に関する最新情報を収集するため、研修会、展示会の視察等を行うとともに、伝達研修の実施等により情報の共有化を図るなど、製品知識の収集や情報蓄積に努め、職員の資質向上を図っている。			
○来館者等に適切な情報を提供できるように市内70か所の福祉用具貸与・販売事業所の営業内容等について、随時聞き取り調査を行い事業所情報の修正等に努めている。			
○学識経験者や地域の関係団体の代表者で構成された「介護実習・普及センター運営委員会」を年2回開催し、運営方針や事業計画に関する意見を聴取し、業務の適正化に努めている。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	4	8
① 施設の利用者の個人情報保護の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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>○個人情報の保護については法人の個人情報保護規程を設け、管理体制の徹底に努め、個人情報を含む文書等の施錠管理、外部メモリの管理など行っている。個人情報についてはネットアクセスしていない単独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、パスワードの設定、ウィルス対策に努めている。</p> <p>○様々な障害のある利用者が平等に利用できるよう、スタッフが一人ひとりの障害の特性に合わせて誘導や説明を行うなどの対応をしている。</p> <p>○モニタリングの結果、経理等の事務処理や施設の維持管理は適切に行われていた。</p> <p>○施設の保守管理については、毎日の始業前及び終業後に職員が巡回点検を行い、施設内の安全性の維持・向上に努めている。</p> <p>○緊急時の連絡体制及び職員動員計画を策定するとともに、総合保健福祉センター避難誘導訓練にも参加している。さらに、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き速やかに処置、連絡、報告等の対応が行えるよう職員間で周知徹底を図っている。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策については、早期にオンライン対応に取り組むとともに、感染状況に応じた見直しを随時行い、利用者が安心して来館できるように努めた。</p>			

【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <p>事業運営体制や業務全般の遂行状況については概ね適切であったが、新型コロナウイルス感染症対策の影響で減少した来館者数を要求水準まで回復することができなかった。オンライン研修に切替たり、ホームページからの研修申込を受け付けるなど利便性の向上を図ったこと、自主事業による集客効果があったことについては評価できる。また、相談支援の周知を図るため、事例をまとめて情報発信するなどの工夫もみられた。</p> <p>利用者アンケートの満足度は非常に高く、相談拠点機能としての役割を果たしていると認められる。適切な人員を配置しており、個人情報の保護や施設の保守等についても適切に管理運営されている。</p>			

[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)