

## 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

|                      |  |
|----------------------|--|
| 施設名                  | 久留米市身体障害者福祉センター<br>久留米市老人福祉センター<br>久留米市母子・父子福祉センター                                     |
| 所在地                  | 久留米市長門石一丁目1番32号 久留米市総合福祉会館内  |
| 指定管理者                | 社会福祉法人 久留米市社会福祉協議会   |
| モニタリングにあたっての基本方針・方法等 | 高齢者や障害者等を対象とした施設であるため、利用者が安全かつ快適に施設を利用されているかを重点的に確認する。<br>モニタリング方法としては、実地調査、事業報告書等による。 |
| 担当部課                 | 健康福祉部障害者福祉課<br>TEL : 0942-30-9035 FAX : 0942-30-9752                                   |

|      | 業務の履行状況 | サービスの質 | サービス提供の安定性 |
|------|---------|--------|------------|
| 結果判定 | B       | A      | B          |

### ■ モニタリングの総括コメント

一昨年までは新型コロナウイルス感染症に伴う利用の制限により利用者数の減少が続いていたが、利用制限の緩和、そして昨年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、主催事業、自主クラブ共に利用数の大幅な増加が見受けられた。  
(前年度比較 24.8%増)

入浴サービスやヘルストロンの利用など、利用率の高い事業については継続して感染症対策も十分に講じながら、施設の管理運営及び事業の実施に努めており、その効果を認める。

### ■ 今後の改善項目等

アンケート等による利用者のニーズに沿った事業展開に加え、安定したサービスの提供、サービスの質の向上に努めること。感染症による制限の緩和化から利用者は増加傾向にあるが、反面、4年以上前から利用している人が大半を占めているため、新規利用者の増加につなげること。

また、施設設置から37年経過しており老朽化の影響が顕著でもあるため、日常的な設備・備品の保全、清掃等による外観の維持に加え、点検・調査による劣化の防止など恒久的な維持管理の取り組みに努めること。

| モニタリングの基本項目   |               | モニタリング結果の概況と改善項目   | 要求サービス水準  | サービス水準の達成状況（実績）  |
|---------------|---------------|--|---|--|
| 業務の履行状況       | 事業・業務の状況      | 概ね計画通りに実施されている。  | 十分な職員の配置を行うなど、利用者サービスの維持向上を図ること。職員の訓練や研修を行い、不測の事態に常時備えておくこと。  | 高齢者や障害者などの憩いの場、交流の場として利用されている。相談や交流を通じて相互理解を促進するとともに、特定の利用者を対象として施設の特徴を活かした事業を展開し、福祉の増進が図られている。<br><br><b>【B】</b>                              |
|               | 管理運営における基本的事項 | 基本的な業務の体制や必要な研修等は行われている。   |   |  |
|               | 会計処理の状況       | 会計書類等は適切に保管され、ルール通りに運用されている。   |   |  |
|               | 施設の維持管理状況     | 保守点検等の業務委託は適宜実施されているが、施設の老朽化への対応が課題である。  |   |  |
| サービスの質の状況     | 職員サービスや広報等の状況 | 接客や対応は一定基準を満たしている。主催事業についてホームページでイベント掲載を行うなど広報の改善が図られた。                          | 利用者アンケートを基に、施設管理・事業運営を継続的に改善すること。また、自主事業を実施し、利用者サービスの向上を図ること。 | 感染症の影響はまだ見受けられるが、制限の緩和、5類への変更もあり前年度、前々年度と比較すると大きく利用者数は増大している。要望・苦情に対する改善を図るなど、サービス向上に努めている。利用者アンケートでは高い満足度を得るなど、要求水準を満たしている。<br><br><b>【A】</b> |
|               | 施設運営上のサービス状況  | 感染拡大防止を徹底しながら施設及び事業の運営を行った。苦情や事故等があれば記録・分析しフィードバックを行っている。アンケート結果については、利用者満足度が高い。 |   |  |
| サービス提供の安定性の状況 | 通常サービス業務の収入状況 | 施設の特性上、利用料収入が見込めないこともあり、評価対象としていない。  | 指定管理料の範囲内で計画的かつ効率的な管理運営が行われていること。                             | 管理経費の削減について、特段の新たな取り組みは認められないものの、計画的な支出及び管理がなされており、全体的には要求水準を満たしている。<br><br><b>【B】</b>   |
|               | 通常サービス業務の支出状況 | 例年通り、省エネに取り組んでいる。  |   |  |
|               | 自主事業の収入状況     | 施設の特性上、利用料収入が見込めないこともあり、評価対象としていない。  |   |  |
|               | 自主事業の支出状況     | 外部講師の招聘等に適切に支出されている。   |   |  |