

令和7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 久留米市老人福祉センター 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。 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 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	A	B	B

■ モニタリングの総括コメント

新型コロナウイルス感染症のまん延に伴う利用制限等により一時利用者数が減少したが、収束後は徐々に利用者数は増加しつつある。しかし、依然コロナ禍前の利用者数には達していない。

前年度と比較すると、入浴サービスや自主クラブ、機能回復訓練等の事業の利用者数が増加しており、施設の適正な管理運営及び事業の実施の推進に努めており、その効果を認める。しかし、令和7年度にヘルストロンを廃止した影響により、全体の利用者数は減少している。

■ 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、以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、施設設置から約40年経過しており老朽化の影響が顕著であるため、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・調査による劣化の把握・防止などを行い、計画的に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。 【A】
	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は満たしているが、クレームへの対応でトラブルがみられた。	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。	一時、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、自主クラブ等の一部の利用者数は増加したが、ヘルストロン廃止の影響により、合計利用者数は減少している。 要望・苦情については早急に報告することにより連携を図り、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。 【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早急に報告し、記録・分析を行っている。 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。 【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。		