

令和2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	B	B	B

■ モニタリングの総括コメント

当年度は指定管理における再指定期間の初年度となったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う施設の臨時休館、利用制限、事業中止等により、計画通りに事業展開が出来ないこととなった。

これらの影響によって、事業やイベント、利用者数は減少したものの、感染症対策を十分に講じながら、施設の管理運営及び事業の実施に努めた。

利用者アンケートからは、初めての利用者増加がみられる他、全体的に高い満足度の評価が得られた。

■ 今後の改善項目等

今後も感染症対策の徹底を行いながら、安定したサービスの提供、サービスの質の向上に努め、利用者の定着及び増加に繋げること。

また、施設設置から30年以上を経過し老朽化の影響が顕著であるため、清掃等による外観の維持に加え、日常的な点検・調査による劣化の防止など安心安全な施設の維持管理に努めること。

さらに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、ホームページの改善など広報の充実を図ること。

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	感染症の影響による施設休館や事業中止以外は、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。	感染症拡大防止のため、臨時休館や事業中止、施設の利用制限等が設けられた中で、年間を通して施設管理や事業実施に努めたことは評価できる。 【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。HPの充実など広報の改善を期待したい。	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。	感染症の影響が大きく利用者数自体は減少しているが、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。 【B】
	施設運営上のサービス状況	感染症の影響により、自主事業は満足に実施出来なかったが、利用者への啓発など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。クレーム等については、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。 【B】
	通常サービス業務の支出状況	概ね例年通りであるが、臨時休館等の影響により、若干の支出削減はみられる。		
	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	事業中止や縮小により支出は減少した。		