

## 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市三潯総合福祉センター
所在地	久留米市三潯町玉満1790番地
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	施設管理運営業務が、管理運営方針、業務仕様書、事業計画書に従い適切に実施されているか、モニタリング確認用チェックシート（四半期）、利用者アンケート、事業報告の確認及び必要に応じ現地調査、ヒアリングの方法を用いて実施した。
担当部課	健康福祉部 長寿支援課 TEL：0942-30-9207 三潯総合支所 市民福祉課 TEL：0942-64-2313

	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

施設の維持管理については、計画的かつ効率的な運営が行われている。新型コロナウイルス感染拡大に伴う閉館等の影響により利用者数は減少したが、感染拡大防止に係る対応も適切に行われているほか、サークル活動の利用に加え各種教室の開催など工夫した事業実施がなされており、利用者アンケートの結果でも満足した評価が得られている。このことから、サービスの質に関しては要求水準を上回っている。

### ■ 今後の改善項目等

福祉の増進等の場としてより多くの方に安心かつ満足して利用いただけるよう、新型コロナウイルス感染拡大防止に係る対応を引き続き徹底するとともに、利用者のニーズに沿った事業展開が求められる。

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	サービスレベルの要求水準	サービスレベルの達成状況（実績）
業務の履行状況	事業・業務の状況	計画どおりに実施されている。	適切な施設の管理運営及び維持管理を行う。利用者に対し快適な空間を提供する。施設利用者の増加に努める。	利用者数は前年度に比べて減少したが、新型コロナウイルス感染拡大防止に向けた取り組みの徹底をはじめ、適切に施設の管理運営・維持管理がなされており、要求水準を満たしている。  <b>【B】</b>
	管理運営における基本体制の状況	必要な訓練・研修は実施され、緊急時の対応体制は整備されている。		
	施設の維持管理状況	施設の保守管理については、適切に実施されている。		
サービスの質の状況	職員サービスや広報等の状況	職員対応は、適切に実施している。 施設の行事案内は、ゆうゆうだよりにより適切に行われている。	利用者の満足度を把握し、サービスの向上に努めること。 アンケートにおける満足度90%以上。	利用者アンケートにおいても高い満足度を得ており、要求水準を上回っている。  <b>【A】</b>
	施設運営上のサービス状況	利用者アンケート（満足度）調査を行い、サービスの向上を図っている。		
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	収入の確保に努めている。	利用料収入の確保、経費削減に努め、安定したサービスの提供を行う。	指定管理料の範囲内で計画的かつ効率的な運営が行われており、要求水準を満たしている。  <b>【B】</b>
	通常サービス業務の支出状況	物価高騰の中、サービスの質を維持するため、経営努力を行っている。		
	自主事業の収入状況	自主事業は無料のため、収入なし		
	自主事業の支出状況	計画どおりの支出状況となっている。		