

## 令和2年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	久留米市田主丸老人福祉センター
所在地	久留米市田主丸町田主丸749番地1
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 田主丸総合支所 市民福祉課 TEL：0943-72-2112

	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

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、サークル活動での利用に加え、各種教室の開催など工夫した事業実施がなされており、利用者アンケートからも概ね満足した評価が得られている。このことから、業務の履行状況、サービスの質、サービス提供の安定性について要求水準を満たしている。

### ■ 今後の改善項目等

高齢者の相談や健康増進、教養向上等のため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	サービス提供に関しては事業計画どおりに行われている。	施設利用者の前年度水準を維持し、快適な空間を提供する。	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	常駐の管理者を確保し、適切に管理運営を実施されている。	施設利用者の増加に努める。	
	施設の維持管理状況	計画的に保守管理が実施されている。		
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。 指定管理者の広報媒体を活用するなど、適宜広報に努めている。	事業の周知・広報を適切に行うこと。 各種事業を開催すること。 アンケートにおける満足度90%以上	利用者アンケートを実施し、利用者の満足度から見ても、要求水準を満たしている。  <b>【B】</b>
	施設運営上のサービス状況	利用者からの要望を適宜把握し、施設の維持管理等へ反映するよう努めており、利用者の満足度は向上している。		
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	計画どおりとなっている。	指定管理料の範囲内で計画的で効率的な管理運営が行われていること。	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	指定管理料の範囲内での適正な管理が行われている。		
	自主事業の収入状況	収入の見込みがないため、評価を行わない。		
	自主事業の支出状況	計画どおりとなっている。		