

令和4年度 今治市障害者地域活動支援センター指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市障害者地域活動支援センター（ときめき）
所在地	愛媛県今治市天保山町2丁目2番地1
指定管理者	<p>名称 社会福祉法人今治福祉施設協会</p> <p>代表者 理事長 村上 誠二</p> <p>住所 愛媛県今治市南宝来町一丁目9番地8</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。</p>
担当部課（問合せ先）	<p>健康福祉部障がい福祉課</p> <p>TEL：0898-36-1527</p> <p>E-mail：syougai-fukus@imabari-city.jp</p>

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
総則	A	<p>施設運営上、必要な条例・規則、仕様書などを理解し業務を行いました。利用者には初回の来所時に施設の利用方法をわかりやすく説明しています。利用上のルールを説明することで、気持ちよく利用できる施設づくりを心がけました。</p>	A	<p>指定管理者は、条例、規則、仕様書、施設の設置目的や管理運営方針を理解して運営できています。また、利用者にも運営方針を提示し、周知が図られています。</p>
利用状況	B	<p>専門的な資格を有する職員3名（内、精神保健福祉士2名、社会福祉士3名）を配置し、計画相談、訪問・個別支援会議など、ときめきを利用されていない方にも積極的な関わりをもつことができました。また、個々の相談も疎かにすることなく丁寧に対応いたしました。</p> <p>地域活動支援センター事業については、今年度もコロナ禍の中、感染予防しながら新規利用者の登録にも取り組み、また継続してご利用して頂けるよう努力しました。まだまだ、感染予防の為に中止した教室、行事等ありましたが、昨年度より利用人数の若干の増がみられました。これからも魅力ある施設運営を行い、1人でも多くの方が継続して利用できる施設にするために、より一層努めて参りたいと思います。</p>	B	<p>新規登録者数は、新型コロナウイルス感染症の影響がある中、過去3年と比べ横ばいとなっています。延べ利用者数は、R3年度よりも増加しましたがR2年度並みの数値となっています。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が5類感染症に位置付けられましたが、これまでの経験等を踏まえ魅力ある施設として管理運営をお願いします。</p>
事業収支	A	<p>長年使用の劣化による異常音が出ていたエアコンの取替え等備品購入に支出が重なりましたが、施設運営上必要経費の予算執行に努め健全財政に努めました。また、業務の合理化省力化など経費の節約を図り、常にコスト削減に努めました。</p>	A	<p>計画相談支援件数が減少したこともあり、事業計画ほどの収入が確保できませんでしたが、支出において、講座・教室開催が予定ほど実施できなかったことにより支出が抑制された影響等もあり、おおむね健全な財政運営となっています。引き続き適切な運営をお願いします。</p>
管理運営体制	A	<p>利用者のサービス向上に努め、精神保健福祉士・社会福祉士の資格を有する職員により、事業計画に基づいた施設運営を行いました。</p> <p>定期的に朝礼やミーティングを行い、職員間での情報共有に努め意思疎通を図りました。</p> <p>コロナ禍で研修参加ができない中、リモートでの会合に参加するなど、スキルアップを図ることができる体制づくりを行いました。</p>	A	<p>計画どおり、専門的な資格を有する職員の配置、仕様書の基準以上の人員の確保ができており、相談支援体制が整っています。R3年度に比べ派遣研修へのリモート参加等で回数も増加しておりスキルアップが図られています。また朝礼やケース検討会などで職員間の情報共有もしっかりとできています。</p>
管理運営業務	A	<p>開館日は職員が毎日、そして月1回は利用者も参加して清掃を行いました。業者による清掃を月2回実施し、施設的美観維持に努め、利用者が安全に利用できるよう心がけました。衛生面にも気をつけ、廃棄物処理は業者に委託し適切に処理しています。また、日常点検を行い、設備・備品等に不具合があれば適宜修繕し、安全面にも配慮しました。利用者が利用しやすい管理運営を行いました。</p> <p>精神保健福祉士有資格者（二名）・社会福祉士有資格者（三名）の職員を配置し、相談業務を行いました。また、毎朝の朝礼や定期的なミーティングで、利用者の情報を共有すると共に職員間の意思疎通を図りました。地域社会における共生実現に向けて、多様なニーズに応えられるよう福祉サービスの利用相談や調整を行いました。</p>	A	<p>管理業務について、仕様書に定められた基準に沿って、適切に実施されています。施設の老朽化も進んでいますが修繕も適切にされており、利用者が安全に気持ちよく施設利用できるようになっています。また、施設の運営においても休館日の電話対応等できる範囲での対応も適切に行われています。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用業務	B	窓口・電話対応共に利用者に対して丁寧な対応を心がけました。休館日も電話を転送し、対応しました。広報紙を定期的に発行し、登録利用者・各関係機関に配布して、積極的に広報活動を行いました。わかりやすいパンフレットを作成し、各関係機関に配布し、施設のPRに努めました。来所される方に対して丁寧に説明しました。	B	利用者への対応は窓口、電話ともに丁寧に説明できており適切にできています。また、広報紙の作成に利用者参加のもと努められており、わかりやすい内容となっています。新型コロナウイルス感染症の影響もあり実施が不確定なこともありましたが、今後様々な媒体を活用した利用者・イベント等への参加者の拡大をお願いします。
その他業務	A	管理運営に必要な業務全般を適切に実施しました。マニュアルを整備し、緊急時に対応できるようにしています。また災害時の為の飲料水、食料品も3日分備蓄しています。事故の防止を呼びかける事はもちろん、保険に加入し事故が発生した場合に対応できるように努めました。また、個人情報保護に留意し、利用者に書面で説明し同意を得ています。開館日・利用時間を遵守し、公平に利用できるようにしました。	A	事故対応マニュアル、防災関係マニュアル、個人情報取り扱いマニュアルは整備されており、利用者も参加した防災訓練・避難訓練がしっかり実施されております。備蓄の食料・水も適切に管理され、マニュアルの内容についても職員内で共有できております。
修繕業務	A	施設の老朽化が目立つ場所、又利用者の安全確保や使用上の衛生管理の為の修繕等を重視し、施設修繕も必要最小限度での修繕としました。そして、利用者が安心し、快適に過ごせる施設維持管理を実施しました。	A	施設の老朽化が進んでいますが、利用者の安全面、利便性、健康面に配慮した修繕ができています。今後とも市と連携して適切な維持管理をお願いします。
備品管理業務	A	長年使用の劣化による異常音が出ていた、地域交流室兼訓練室のエアコンの取替えを行いました。また、故障した女子トイレ温水洗浄便座も備品を購入し、職員にて取替えを行いました。今後も備品管理を大切にまた有効に使用し、利用者の充実したサービス提供を検討・協議しながら、安心・安全な利用ができる事業の運営を遂行します。	B	備品台帳の整備は適切に行われております。設備の劣化等が進んでいますので、利用者のニーズ把握に努めるとともに、計画的な購入、維持管理、修繕を行ってください。
行政財産の目的外使用許可手続業務	—	対象外	—	対象外
自主事業	B	今年度は、新型コロナウイルス感染症対策に伴い中止していた行事・講座等を規模を縮小し一部実施しました。そして利用者間の「つながり」の支援を大切に可能な範囲で利用者が楽しめるような事業内容を心がけました。また、利用者の反応や申し込み状況をみて、行事内容を検討しました。	B	R4年度も、新型コロナウイルス感染症の影響があり、中止、規模縮小となった事業があります。そんな中、レコードの会や座談会が新規で開催するなどの工夫も見られますので、利用者が楽しみにしている事業も多いため、回数や内容等、利用者の声を取り入れながら実施に努めてください。
地域団体との連携	B	新型コロナウイルス感染予防対策により、例年行っていた行事の一部を中止せざるを得ない状況ではありましたが、感染対策の見直しや地域の感染状況を鑑み、再開できる行事については対策を講じた上で実施しました。会議参加については、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ、リモート会議を取り入れることで、コロナ禍においても相談支援を強化する体制作りにも努めました。	B	地元団体等と連携したイベントが中止になるなど十分とは言えませんが、ボランティア団体、また官公庁、社会福祉団体との連携により、利用者、相談者を支援する体制作りは図られています。引き続き組織間の連携強化を図ってください。
利用者アンケート	B	登録者全員にアンケートを送付し、54%の回答を得ました。今後はさらに回答率を上げられるよう取り組んでまいります。多くの方から頂いた、ご要望を元に、環境づくりや現在中止している行事の再開等を今後検討していき、取り組んでいきます。「とても利用しやすい」「利用しやすい」「ふつう」が合計で90%以上となっており、前年より高い評価をいただきました。今後よりよい施設運営を行い、利用者が通いやすい場となるように努めてまいります。	B	回答者からの評価は高く、特に施設が「特に利用しやすい」「利用しやすい」の割合が高くなっています。利用者への結果の送付によりフィードバックも適切に行われています。利用者の満足度が高いことがうかがえますので、アンケートの回収に関してはさらなる回収率の増加に努めてください。
事故・苦情	A	事故等の予測できない事態に対応できるよう保険に加入しています。日頃からけがや事故をしないように利用者に注意を呼び掛けています。苦情や意見を伝えやすいように玄関に意見箱を設置しています。毎年利用者アンケートを実施し、意見をきき要望を取り入れるように努めました。アンケートは結果や回答をわかりやすく書面にし、利用者へ送付しました。	A	事故・苦情は今年度も発生していません。玄関の苦情箱の設置や苦情解決のための要綱整備が利用者の安心につながっていると思われます。引き続き、無事故、苦情無しが続くように、日ごろから利用者、施設に対し十分に気配りをお願いします。
指定管理者の経営状態				貸借対照表等については、法令及び定款に従い、適正に作成されていると認められました。指定管理者の経営状況については、財務諸表から割り出した経営分析指標において、特に気になる数値はなく、指定施設の管理を安定して行う物的能力を有していると認められました。

総合コメント(市)

当該施設は、障害者地域活動支援センター「I型」として、精神障がい、身体障がい、知的障がいのある方を対象に、生活相談支援、計画相談支援等を行い、来所の方だけでなく、訪問、電話、関係機関との連携を通じた支援により積極的に関わることができています。現在は、精神障がいの方の利用が多く、家からほとんど出ない方の社会参加の第一歩として、また就労している方にとっても日頃疲れた精神を癒す場として、利用者同士の交流の場として利用されています。自主事業を多く開催し利用者の声に対応するようになっているほか、イベントを通じ、利用者、地域、各種団体をつなげる役割を果たしています。今後も利用者ニーズを把握し、よりよい施設運営をお願いします。