

平成29年度 今治市障害者地域活動支援センターときめき 施設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 胡井 裕志</p> <p>住所 愛媛県今治市南宝来町1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っています。</p> <p>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。</p> <p>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>職員は施設の設置目的や、管理運営方針を理解して運営しています。利用者にも運営方針など掲示し、周知しています。</p>
利用状況	B	<p>相談支援事業では職員1名欠員でしたが、計画相談、訪問・個別支援会議など、ときめきをご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も昨年度以上の実績に努め、新規利用者の登録にも取り組み、継続してご利用していただくことができました。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>関係機関との連携や、積極的な関りをもつことで新規登録者が20名と大幅に増加しています。また、個々の相談への対応が信頼につながった結果、1800件近く増加しています。利用人数も400名近く増加しており、利用者にとって過ごしやすい施設として受け入れられていることの結果であると考えます。引き続き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>指定管理料と自立支援費収入等のその他の収入は、前年度なみに確保できました。事務費支出、事業費支出が少し増となりましたが、施設運営上必要経費の予算執行に努めました。</p> <p>常にコスト削減に努め、無駄のない予算を目指しています。</p>	B	<p>例年と同程度の収入の確保ができています。人件費減により支出の大幅減を達成しています。人員配置のみならず、それ以外の支出についても、常に見直しを行い経費節減に努めてください。</p>
管理運営体制	A	<p>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、職員間の意思疎通を図りました。</p> <p>職員は希望する研修に参加し、スキルアップを図ることができる体制づくりをしています。</p>	B	<p>複数の職員が社会福祉士、精神保健福祉士など資格を有しています。仕様書の人員配置は満たしていますが、計画より相談員が1名少ないため、他の職員への負担が大きい状況です。施設の管理運営に必要な知識・技術習得のための研修を行い、適宜研修内容を報告し情報共有がなされています。相談件数も増え、職員の負担が大きくなっていますので増員等対策をお願いします。</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な心がけました。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。</p> <p>利用者が利用しやすい管理運営を行いました。</p>	A	<p>仕様書に定められた基準に沿って、実施されています。職員のみならず利用者も清掃活動に参加することで、施設を大切に使用する意識が生まれていると考えます。専門的な点検は委託対応し、報告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	A	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、来所される方に対して丁寧に説明しました。	B	利用者の相談等、個人ごとにファイル管理し、適切に情報引継ぎ・管理できています。また、病院や保健所、相談事業所等と連携することで、施設の情報が必要とする人へ届けられるようにできています。引き続き情報発信を行い、施設の利用促進をお願いします。
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。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。	B	防火訓練や避難訓練をマニュアルに沿って、実施できています。万一に備え食料・水を30人が3日間生活できる量備蓄しています。開館日も電話転送し、緊急の相談に対応できるようにできています。今後は、災害時に持ち出す情報の取捨選択をどうするか、避難所における地域との連携をどうするか等検討してください。
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また使用上の衛生管理の為に修繕等を重視し、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。	B	安全・利用に関わる修繕が行われています。応急対応としての修理のみならず、事前の修繕を実施し、利用者への影響が小さくなるよう対応をお願いします。
備品管理業務	A	平成29年度の備品購入は控え、経費節減に努めました。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した。	B	今年度の備品購入はない状況です。利用者のニーズの把握とともに、施設内の備品の状態の確認をし、計画的な対応をお願いします。
行政財産の目的外使用許可手続業務	—	目的外の使用申請はありませんでした。	—	該当ありません。
自主事業	A	利用者が楽しめるような事業内容を心がけました。利用者の反応や申し込み状況を見て、行事の実施を柔軟に対応しました。夏祭りをテクスポート今治で行い、大盛況にて開催することができました。新たに開催された事業もあり、利用者の選択肢を多くし、幅広く利用していただけよう工夫しました。	B	利用者のニーズを把握し、新規に講座を開催しています。講座の開催日に利用者が増えていますので、利用者同士の交流を深める機会にもなっています。夏祭りのような、大規模なイベントも各団体と協力し実施するなど精力的に取組んでいます。新たな講座を模索しながら、引き続き事業実施をお願いします。
地域団体との連携	B	積極的に関係機関や地域の団体と交流するように努めました。関係機関・地域団体との連携のおかげであると思います。他の事業についても積極的にボランティア等に声かけを行い、施設や利用者との交流の機会を増やしました。積極的に広報啓発を行いました。	B	夏祭り、もちつき大会、クリスマス会を通じ、地域と関わる機会を創出しています。また、テクスポート今治で行う夏祭りでは、多くの団体が参加するため、同種の事業者同士での連携を深める場としても有意義となっています。今後は、さらに地域と関わるような取り組みを期待します。
利用者アンケート	A	登録者全員にアンケートを送付し、48%の回答を得ました。未回答の中には現在利用していない登録者も多く、回答率を上げるために来所された利用者へ直接書いていただく等を行いました。今後も工夫が必要と感じています。結果は、今治市に報告するとともに、利用者にも郵送し報告しています。多くの方からいただいたご要望を元に、女性の利用者が参加しやすい環境づくりや行事の見直し等を今後も取り組んでいきます。今後のよりよい施設運営を行うためにも、小さなことから見直ししていきたいと考えています。	B	満足度では、「ふつう」や「よい」が9割超を占めている状況です。送迎サービスを週3回から適宜対応に変更したり、女性が利用しやすい環境づくりに挑戦したりと要望に対して、改善策を打ち出しています。今後はアンケート機会を増やしたり、回答率を増やし、さらなる意見の収集に努めてください。
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へ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・苦情なく施設運営できています。意見が言いやすいように意見箱を設置する対応も取られています。警報時には、施設を閉鎖する臨機応変な対応を取れています。引き続き、無事故・苦情なしに努めてください。

課題	指定管理者自己評価	市による評価
指定管理者の 経営状態		貸借対照表、事業活動計算書については、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）

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、相談支援、計画相談支援を行っています。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仕事前または仕事帰りに立ち寄り、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多様なニーズに対応できるほか、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、よりより施設運営をお願いします。