

令和2年度 今治市障害者地域活動支援センターときめき 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	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。	A	職員は、条例・規則、仕様書など施設の設置目的や管理運営方針を理解して運営できております。また利用者にも運営方針を提示して、周知も図られております。
利用状況	B	<p>専門的な資格(精神保健福祉士・社会福祉士)を有する職員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、今年度はコロナ禍の中、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。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	専門的な資格を有する職員を3人配備し、仕様書の基準以上の配置ができており、関係機関との連携により新規登録者が8名増となっています。個々の相談対応への信頼に繋がった結果、相談支援事業は前年度比770件増となっています。引き続き魅力ある施設として管理運営をお願いします。
事業収支	A	指定管理料と自立支援費収入等のその他の収入は、前年度以上に確保できました。事務費支出、事業費支出ともに、建物老朽化に伴う修繕や新型コロナウイルス感染症対策における備品購入などの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ました。契約の見直しなどで無駄を省き、常にコスト削減に努めました。	A	指導員が1名増加したことによる計画相談件数の増加により、自立支援費等収入が大幅に増加しています。支出では職員増による人件費や新型コロナウイルス感染症対策のための消耗品・備品購入経費が重なりましたが、概ね健全な財政運営ができています。引き続き経費節減に取り組み、適切な運営をお願いします。
管理運営体制	A	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、両方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。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。コロナ禍での数少ない研修に参加し、スキルアップを図ることができる体制づくりを行いました。	A	社会福祉士と精神保健福祉士の複数の資格を有する職員が3名配置されており、施設全体での相談支援体制が整っています。また、ミーティングやケース検討会により職員間の情報交換ができています。派遣研修参加により、専門的な知識・技術が口頭や紙面によりしっかりと共有できています。
管理運営業務	A	<p>精神保健福祉士・社会福祉士、両方の資格を有する職員3名を配置し、相談業務を行いました。そして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> <p>また、定期的に朝礼やミーティングを行い、利用者の情報を共有し、職員間の意思疎通を図りました。</p> <p>閉館日は職員が毎日、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>	A	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一緒に清掃を行うことで、施設を大切に利用するという意識の醸成に繋がっています。専門的な業務は委託対応されており、報告も適切に行われています。
利用業務	A	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>わかりやすいイ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。</p>	B	指導員の1名増加により、相談支援事業が前年より770件増加しています。また、利用者の相談等について個人ごとにファイル管理がきちんとできています。HPの更新や施設パンフレット配布により、施設の情報が必要な機関へ届けられています。引き続き情報発信を行い、施設の利用促進に努めてください。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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	防火訓練や避難訓練がマニュアルに沿って実施されています。災害時に飲料水・食料品が3日分備蓄されており、万が一に備えた対応ができています。また、閉館時も専用の携帯電話への転送により、利用者からの緊急相談への対応もできています。
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ま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。	B	利用者の安全確保や衛生管理を第一に考えた修繕ができています。応急対応としての修繕のみならず、日々の点検により修繕箇所を早期に発見し、利用者の施設利用に影響がないよう計画を立てて修繕業務を行ってください。
備品管理業務	A	今年度、新型コロナウイルス感染症対策のため、各部屋に空気清浄機や飛沫感染防止ボード等を設置し、利用者の健康面に配慮しました。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	新型コロナウイルス感染症対策のための空気清浄機や飛沫感染防止ボード等の購入により、利用者の健康面への配慮ができています。引き続き利用者のニーズ把握とともに施設内の備品状態を確認し、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		目的外の使用許可申請はありませんでした。		該当なし
自主事業	B	新型コロナウイルス感染症対策に伴う、行事・講座等の中止が多くなりましたが、3密回避やソーシャルディスタンス・消毒の徹底に努め、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。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。	B	利用者のニーズに応じた多様な教室・講座が開催されています。ときめき集会での意見がきっかけで開催されたオセロ大会、利用者同士で話し合い考え方を学び合うピアカウンセリングなど利用者同士が交流を深められるような事業が実施されています。引き続き、新たな講座を模索しながら、魅力ある事業実施をお願いします。
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、対策を講じた上で実施できる行事については実施しました。作業所等のレクリエーション活動として当センターの利用を勧めるなど、施設や利用者との交流の機会を増やしました。	B	社会福祉協議会やサークルという・ふれあいの会などのボランティア団体との連携も定期的に取れています。引き続き関係団体との連携を活かした施設運営をお願いします。
利用者アンケート	B	登録者全員にアンケートを送付し、59%の回答を得ました。昨年度より多くの方から回答をいただくことが出来ました。今後もさらに回答率を上げられるよう取り組んでまいります。多くの方からいただいたご要望を元に、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。「とても利用しやすい」「利用しやすい」「ふつう」が合計で83%と高い評価をいただきました。今後もよりよい施設運営を行い、利用者が活動しやすい場となるよう努めてまいります。	B	アンケートの回答率が昨年より18%増加し、より多くの利用者からの意見を集約することができました。接客対応では「とてもよい」「よい」の回答が58%になるなど、職員の親身になった対応が高く評価されています。引き続き、アンケートの回数増や実施方法検討により多くの意見を反映できる体制づくりをお願いします。
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ご注意を呼び掛けている。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・苦情なく運営がされています。玄関に意見箱を設置し、施設利用者からの様々な意見を汲み取るようとする努力もみられます。引き続き利用者への事故防止の注意喚起と、利用者の要望・意見を柔軟に取り入れた施設運営をお願いします。
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)

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、よりよい施設運営をお願いします。