

【様式4】令和5年度 長崎市障害福祉センターにおけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	社会福祉法人長崎市社会福祉事業団	所管課名	障害福祉課
--------	------------------	------	-------

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和5年4月18日	ビリヤードを作ってください。 風呂に入る時、タオルを忘れた場合など、特別に金額を取って貸すようにしてほしい。	ビリヤードについては、台に乗ってのプレーも考えられることから安全な利用の確保が難しく、また、大きく場所を専有してしまい、他の利用を制限してしまうことが懸念されることから設置は困難であると回答。 タオルの設置については、利用者の利便性の向上につながることから、導入に向けて検討していきたい旨回答。検討の結果、衛生上の問題もあることから、タオルの貸与ではなく、購入用のタオルを準備している。
令和5年5月9日	3階にもモニターを設置してほしい。	センターからのお知らせを流しているモニターについては、各階エレベーター付近に設置しているが、3階モニターに接続しているパソコンが故障のため修理に出しており、近日中に修理が完了する旨回答し、同月中に修理を完了した。
令和5年5月30日	男性プールの更衣室にある台車(衣類のせ)について、強度が弱いことから、もう少し強い台車を置いてほしい。また、台数も増やしてほしい。	プールの更衣室に設置している台車については、古く、強度も低いことから、買い替えを行った。また、女子更衣室についても強度が低いものについて同様に買い替えを行い、台数についても3台ずつ増やした。
令和5年7月4日	風呂場の扇風機を増やしてほしい。	お風呂の脱衣所には、男女ともに1台の扇風機を設置しているが、脱衣所は浴室からの湿気が溜まり、特に気温が高くなる時期には、蒸し暑くなることから、天井や壁につける扇風機を1台増設した。
令和5年7月20日	5階休憩コーナーについて、机はたくさんあるのに、利用する人が1人ずつ4人分のスペースをとっていることがあるので、机の配置が変わると利用しやすくなるのではないか。	会議机2台を向かい合わせに付けて3組配置していたのを、2台向かい合わせを1組、1台ずつを4組離して設置するように変更した。

令和5年9月29日	玄関入口の傘立ての「カギ」がこわれているのがあり、使用出来ないものがある。	傘立ての買い替えも検討しているが、高額となるため、予算の確保に向けて長崎市へ要望する。
令和5年10月12日	5F図書室のパソコンの動作が遅い。	図書室のパソコンについては、設置から時間が経過しており、型式も古く、動作等に時間を要している状況は把握している。入替については令和6年度中に行うこととしている。
令和5年10月13日	電話に出た職員が名乗らず、担当者に転送されるまでに待たされ、話の内容も引き継がれておらず、最初から説明することになった。	電話に出る時は自分の名前を名乗り、また、対応に時間がかかるような場合はお待たせすることがないように折り返し連絡するなど、職員への指導を徹底する旨回答。
令和5年10月13日	5階図書室の受付横に「図書の無断借用が増えています」と数年間同じ内容で掲載されているが、同じ注意書きでも、もう少しポジティブな書き方を検討されてはどうか。	「図書の貸出を希望される方は、担当までお声がけください」との文言に変えて掲示した。掲示物に関しては、定期的に見直しをしていくように努める。
令和6年2月29日	地下駐車場で、他に空いている場所があるにも関わらず、駐車しづらい場所を指定された。不安になったので他の場所へ止めさせてもらえるようお願いしたが、バスが駐車するのでダメだと言われ、仕方なく指定された場所に駐車した。	駐車する方の不安な気持ちも察しながら、特に車が混む時間帯などは、通園バスを隣接する市営駐車場に移動させるなど柔軟な対応に努める旨回答。

2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和5年5月10日、7月19日、9月14日	障害福祉センター職員立ち合いのもと、建築課、設備課とともに、5年度整備箇所、6年度整備予定箇所の現地調査を実施した。	特になし。
令和5年5月11日	障害福祉センター職員立ち合いのもと、管理運営状況全般を確認するため、現地調査を実施した。	5年度に取り組む項目について、認識を共有することができた。
令和5年5月17日	障害福祉センター職員立ち合いのもと、「市有建築物点検マニュアル」に基づき、自主点検を実施した。	特になし。

令和5年9月26日	障害福祉センター職員立ち合いのもと、研修室、5階会議室へのWi-Fi設備設置のため、現地調査を実施した。	特になし。
令和5年10月30日	障害福祉センター職員立ち合いのもと、備品の確認を行った。	特になし。
令和6年1月11日	障害福祉センター職員立ち合いのもと、「建築基準法第12条」に基づき、施設の定期点検を行った。	特になし。

3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	毎月の運営状況について、月次報告書等の提出を受け、内容を確認した。	特になし。
随時	施設の管理運営等について確認するとともに、現地調査や協議等を行った。	特になし。

4 サービスの向上や利用者増加への取り組み状況

実施年月日	取り組み内容	取り組みへの評価
令和5年11月19日	利用者の成果発表の場として「令和5年度 ハートセンター文化祭」を開催した。 ステージ部門:3階体育室にて9団体が楽器演奏やダンス等を発表 作品展示部門:センター各階に1か月間作品を展示	利用者と事業団職員が一丸となって取り組まれている行事であり、日ごろの成果の発表、活動のPRとともに、利用者相互や関係者等との交流を図る場となっている。障害者が地域生活の中で生きがいを感じることができる取り組みがなされている。
令和6年1月9日～1月29日	「利用者アンケート」を実施した。 (配布数511、回答数411、回答率80.4%)	利用者の意見を幅広く聴き、必要に応じて改善や見直しを行うなどの対応が行われ、サービスの向上が図られている。また、結果が冊子にとりまとめられ施設内で閲覧できるようされており、利用者の要望などへの真摯な対応がなされている。
令和5年4月・7月・10月 令和6年1月	広報紙「もりまち通信」を年4回発行し、センターの周知に努めた。	年4回定期的に発行され、障害福祉センターでのサービスや事業内容などが分かりやすく紹介され、新たな利用につながるよう取り組みがなされている。

○施設利用者の状況	
単位	人

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和4年度①	9,007	9,601	10,532	9,927	8,169	8,809	9,935	8,971	8,520	7,106	8,887	10,340	109,804
令和5年度②	10,342	10,530	10,626	11,096	9,886	10,804	10,903	9,334	8,350	7,425	8,790	9,515	117,601
②-①	1,335	929	94	1,169	1,717	1,995	968	363	▲ 170	319	▲ 97	▲ 825	7,797

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	障害福祉センターは、在宅障害者福祉の拠点的な施設であり、障害児、者とその家族などに広く利用されている。 令和5年度は、利用者が安心して利用できるよう、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行後も感染防止策を徹底しながら、施設の安全管理やサービスの向上に努め、12月から3月まで体育館が床の張替え工事のため体育館が利用できず、その間は前年度同月と比べ利用者が減少している月があるが、年間の利用者数は増加している。 診療所については、相談、受診件数が多い中、診療・相談体制の充実や施設環境の整備、事務の効率化などが進められており、事業団とともに関係機関と連携を図りながら診療の待機期間の縮小に努めていきたい。
-----------------------------------	--