

令和3年度 今治市福祉センター指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市福祉センター（6施設）
所在地	今治市南宝来町一丁目9番地8 外5箇所
指定管理者	<p>名 称 社会福祉法人 今治市社会福祉協議会</p> <p>代表者 会長 長野 和幸</p> <p>住 所 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>今治市 健康福祉部 福祉政策課</p> <p>TEL : 0898-36-1525</p> <p>E-mail : fukusis@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	<p>B</p> <p>市が目的としている福祉サービスの公平な提供及び地域住民の福祉の拠点であることを十分に理解し、福祉の増進に努めること並びに相談事業の充実、地域団体との連携を図り、地域における多様なニーズに対応出来る職員を育成するなど、地域住民の皆様から信頼され愛される運営に努めている。</p> <p>福祉センターを管理運営していく上で基本となる市条例、規則、仕様書等は閲覧できるようにしている。また、職員に対しては、関係法令、仕様書等を十分理解した上で、公平なサービスの提供と利用者が快適に施設を利用できるよう、地域福祉の拠点として、適正な運営管理を行うように指導している。</p>	<p>B</p> <p>地域福祉の拠点となる福祉センターの設置目的を十分理解された上で、そのための当市条例、規則、仕様書等の指定管理業務に必要な知識を職員研修等を通して、全職員に周知徹底している。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用状況	B	<p>令和3年度も前年度同様に新型コロナウイルス感染症の影響で各福祉センターのイベントや各種教室の中止や貸館業務の新規受付の中止があり、利用件数及び利用者数は低迷した。このような中で総合福祉センターではネット回線を整備するなどコロナ禍における新たなニーズに対応できるよう環境整備を行った。今後も、新型コロナウイルス感染予防を徹底し、利用者に安全で快適な運営を心がけると共に利用者の利便性の向上を図るなど、利用者の増加に努めていきたい。</p> <p>なお、利用者アンケートではどの施設でも、高い満足度が得られ、業務の履行は適切であった。引き続き、福祉センターのPRを進めながら、利用者の立場に立ち、地域福祉の拠点として利用しやすい福祉センター運営に取り組んでいく。</p>	B	<p>前年度に引き続き、地域住民のニーズを考慮した特色ある自主事業や地域団体との連携によるイベント等を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響から多くが中止となり、市の要請により、貸館業務や宮窪一般浴場の利用を休止したことにより、通常年度より利用者数は減少している。ウイルスの感染症予防対策を徹底し、また、ネット回線の整備を行うことにより、利用者の利便性に努めた。</p> <p>今後、様々な年齢層を対象としたイベント等を開催し、施設の認知度を高め、利用者の増加を図っていただきたい。</p>
事業収支	A	<p>経理事務については、特に注意を払い適切な運営に心がけている。経理は会計責任者並びに会計担当者を定め、伝票や証憑書類について適切に作成、管理している。特に通帳と印鑑管理については、それぞれ取扱責任者を定めることで適切な管理が行われている。</p> <p>令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入が伸び悩んだ。また、各福祉センターでは、近年の水道光熱費の値上げにより収支は非常に厳しいものがあったが、職員一同、省エネに対する意識向上を徹底し、可能な限り経費節減に努めた。消耗品についても、軽微なものは裏紙を使用する、無駄なコピーを控える、備品の利用も丁寧に扱い不必要なものは購入しないなど、経費節減に努めた。</p> <p>老朽化による修繕は収支を圧迫しているが、利用者が安全に利用できるように緊急修繕を含め、必要に応じて適切に行った。</p>	B	<p>関係帳簿等は適正に作成、管理されており、経理担当者の選任、通帳・印鑑の管理も適切である。施設の老朽化により、修繕費については、増加傾向であり、厳しい状況ではあるが、利用者の安全・利便性を考慮し、今後も適切な対応を継続していただきたい。</p> <p>また、センター管理部分以外の利用実態に伴う応分の費用負担について、適正な事務処理をお願いしたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営体制	B	<p>毎月定例で管理職会を開催し、各施設の業務内容や事故・困難事例等の報告を行い情報の共有を図ることにより、利用者に対しより良いサービスが提供できるよう検討している。組織内研修については、新人研修や内部研修を通じて利用者への接遇、個人情報保護等の研修を実施し、職員の資質向上を図った。管理職においては人材育成について研修を実施した。また、センター職員以外の職員（介護・地域）とも連携を取りながら緊急時の対応や建物・設備管理を適切に行っている。なお、AED講習（救命救急講習）の受講を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大により中止となった。その他、火災や災害の発生に備え、同施設内の事業所と共同で、定期的に防火訓練・避難訓練（年2回）を実施している。</p>	B	<p>職員及び有資格者は計画通り配置されている。また、職員の資質向上のための研修、災害時の避難訓練、職員間のミーティング等も定期的実施されている。今後も研修等を通じ、職員の資質向上に努め、利用者が気持ちよく来館し、安全に施設が利用できるよう努めていただきたい。</p>
管理運営業務	A	<p>管理業務については、業務基準表に定められた基準を満たし適切に実施した。実施にあたっては、職員で対応できる内容と、専門的な業者に委託する内容を明確にし、創意工夫をすることで、コストの削減並びに効率化を図った。廃棄物処理業務については、職員が直接クリーンセンターに持ち込むなどし、経費節減に努めた。なお、業務基準表に定められた基準以外にも植栽の剪定や草刈り、草引き等は随時職員が実施している。協議連絡業務は、市の指示を受け、迅速かつ誠実な対応に努めている。日常点検は、職員が毎日施設内を巡回し、事故、犯罪の防止に努めている。また、自動販売機の設置については、福祉センターの設置目的にも沿うよう共同募金対応自販機とし社会貢献にも努めている。</p>	B	<p>仕様書で定められた基準はすべての施設で概ね満たされている。植栽管理や清掃業務の一部を職員が対応するなど、日常的に施設の管理費用の抑制及び美観維持に努めている。引き続き、利用者が快適に利用できるよう施設や設備の管理を適切に行っていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用業務	B	<p>利用者がセンターを快適に利用する事が出来るよう、職員研修等を通じ、丁寧な対応を目指している。</p> <p>本会の情報誌「こころ」（年間2回発行）及び各支部発行の社協だより（年間4回～7回発行）、イベントチラシ、ホームページ、ブログ等においてセンター事業や自主事業を紹介することにより、福祉の拠点である福祉センターについてPRすることができた。</p> <p>毎年、利用者に対し、より良いサービスが提供できるようアンケートを実施し、利用者ニーズの改善点等を分析し、利用促進に努めている。</p> <p>各施設とも職場体験学習や実習生等の受け入れを行い、福祉の拠点としての責務を果たしている。</p> <p>今後も利用者の立場に立った取り組みを進め、利便性の向上を図っていく。</p> <p>また、令和3年度は新型コロナウイルス感染症対策として、消毒液の館内設置、注意喚起のポスター貼付、定時の館内消毒、職員の体調管理等を徹底し、利用者の安全を第一に考え、運営に努めた。</p>	B	<p>利用申請・許可手続きは基準に沿って行われている。</p> <p>宣伝広報として、社協広報「こころ」やホームページ、支部だよりを活用するとともに、各イベントにおけるチラシ作成など、事業やイベントを広く周知するよう努めている。</p> <p>また、多くの地域団体や近隣住民等との交流や、職場体験、実習、施設見学等の受け入れにより、施設及び法人の役割や存在意義の周知を図っている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策については、利用者に対して細心の注意を払い、適正な対応を行っている。</p> <p>今後も効果的なPRに努めていただくと共に、当該年度の利用者の目標数値から実績に至った経緯を検証した上で、次年度以降の利用促進に努めるようお願いしたい。</p>
その他業務	A	<p>事故対応マニュアルについては、同施設内で実施している他の事業と共通のマニュアルを整備し、施設内の各部署の職員と連携をとりながら、迅速な対応が出来るように体制を築いている。災害発生時の対応についても、消防計画等に基づき、施設内職員が参加して定期的な避難・防災訓練を行っている。</p> <p>駐車場での事故を未然に防ぐため、会館利用人数が100名を超える場合は、駐車場係り2名以上の配置を求める等、事故防止策を実施している。また、開館時間以外は駐車場の入口を施錠するなど、警備上の安全確保に努めている。</p> <p>省エネ対策については、地球温暖化防止・夏季電力不足への対応として、不要な電気を消す、職員はエレベーターの使用を控えるなど省エネ活動を継続して実践している。</p> <p>喫煙対策については、全施設とも館内全面禁煙を実施している。また、月末日には敷地内から灰皿を撤去し、利用者にも協力をいただいた。</p> <p>個人情報保護については、法人及び個々の事業所において研修会を実施し、個人情報保護マニュアルとプライバシー・ポリシーを徹底するとともに、情報の取り扱いについては万全の対応を行っている。個人情報保護に関する職員の個別の誓約書を徴収している。</p> <p>開館日及び利用時間については、事業計画書に基づき適切に実施した。また、令和3年度は新型コロナウイルス感染症により、一時、貸館予約の新規受付中止となったが、利用申込者への丁寧な説明や周知を徹底し、トラブルなく、対応することができた。</p>	B	<p>事故対応マニュアル等は随時見直されている。今後も、チェックリストの活用等により、事故防止対策を徹底していただきたい。</p> <p>また、避難訓練においては様々な状況を想定し実施されている。利用者や地域住民、関係機関とも連携した訓練を実施している施設もある。</p> <p>省エネ及び個人情報の取り扱いについては、法人全体で意識向上に取り組んでおり、今後も研修やミーティングの際に職員への徹底を図っていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
修繕業務	A	<p>今年度も少しでも利用者に危険が及ぶ可能性が考えられる場合や、福祉センターの利用に影響が出ると考えられる場合(応急的な修繕等)は、その都度、市と協議を行い、迅速に対応した。各福祉センターとも施設は経年による修繕箇所が増えてきている。ついては、事前に不良箇所を把握し、状況を見極めながら業務に支障がないように市との協議を踏まえ、優先順位等修繕計画を立てながら、利用者がより快適に利用できる福祉センターとして修繕業務に取り組んでいくこととしたい。</p>	B	<p>施設の老朽化により、修繕が必要な箇所が年々増加しており、早急な対応が必要な事態も生じている。今後も、利用者の利便性や安全を考慮した上で、市と協議をしながら、必要な修繕を実施していただきたい。</p> <p>また、中長期的な視点から、耐用年数が超過した設備等の大規模な工事の必要性について検討されたい。</p>
備品管理業務	B	<p>令和3年度の備品購入はなかった。しかし、館内設置設備や備品は老朽化が著しく今後は随時、市と協議の上、必要最低限の備品購入を進めたい。アンケート等で利用者のニーズを把握し、快適に福祉センターを利用できるよう予算の範囲内で計画的に備品管理を行うこととしたい。</p>	B	<p>買替えの必要がある備品については、計画的に購入できるよう、引き続き市と協議するようお願いしたい。</p> <p>併せて、センター内における市所有の備品と社会福祉協議会所有の備品を確認の上、備品台帳の正確な整備をお願いしたい。</p>
行政財産の目的外使用許可 手続業務	A	<p>計画に基づき、必要な申請を行い、許可条件を遵守し、適切に業務を行った。また、収入金も経理規程に基づき、適切な管理を行い、施設の維持管理経費に充当している。</p>	A	<p>適切に手続きが行われている。利用者のニーズにアンテナを張り、新規の目的外使用についても検討されたい。</p>
自主事業	A	<p>新型コロナ禍において感染対策を徹底し可能な限り社協が行う地域福祉活動や在宅福祉サービスを継続して実施し、地域福祉の向上に努めた。また、学びを止めない大切さから小中学校への福祉教育の推進や各種研修会・講座の開催、つながりを切らさないように高齢者の居場所づくりや障がい者の活動支援を継続することで、地域福祉の推進、地域福祉の理解の拡充につながった。大島地区では小中学校を対象とした愛媛県社協の福祉学習プログラムモデル事業が新たに始まるなど、福祉センターを拠点として福祉の輪が着実に広がっている。</p> <p>今年度も新型コロナウイルス感染症により、不特定多数の参加イベントや行事は中止となる一方、前年からのコロナ対策を活かし、感染予防を徹底し少人数による講座や研修会を実施することができた。これらの経験を積み重ね、新型コロナウイルス感染症に対応した自主事業を積極的に展開し、より一層、地域住民の福祉の拠点となるよう努力していきたい。</p>	A	<p>ボランティアの育成や活動支援、小中学生や高校生を対象とした福祉教育推進事業、職場体験の受け入れ等、社会福祉法人としての特徴を活かした様々な事業を実施しており、地域住民の福祉に対する理解を深めるとともに福祉に対する意識の醸成を図っている。</p> <p>今後も、社会福祉法人として地域福祉に寄与する事業を継続すると共に、地域住民のニーズを基に地域の特性を活かした新たな事業の模索を継続していただきたい。</p> <p>特に、アフターコロナを見据えた、社会福祉協議会ならではの自主事業の実施に期待したい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
地域団体との連携	A	<p>地域福祉の拠点として、地域福祉・在宅福祉活動を推進していくために、各地域団体とのネットワークづくりに努め、普段から綿密に連携・情報交換を行っている。</p> <p>民生児童委員協議会とは、円滑な連携が出来ており、毎月の定例役員会に社協役員が出席し、地域の状況について情報交換を行っている。なお、各支部においても、各地域で開催されている民生児童委員会に社協職員が出席し、日頃から連携を図り、協力体制を築いている。</p> <p>自治会においては、各支部・地区（校区）社協の活動とも深い関係があり、常に連携をとりながら地域福祉の推進のために活動を行っている。また、連合自治会、地区自治会の代表者は、社協設立当初より理事・評議員として社協運営に参画していただいております。協力体制は確立されている。各支部の運営委員会にも地区自治会の代表者が委員として参画し協力していただいております。</p> <p>教育機関とも常に連携を取り、各学校における福祉学習、体験授業等に職員を派遣し、児童・生徒の健全育成に努めている。また、福祉センターの施設見学や施設・福祉機器を利用した体験学習等も行い、福祉の醸成にも努め、福祉の拠点としての役割を果たしている。</p> <p>なお、令和4年度から老人クラブ事務局を当協議会が担うことから、各福祉センターでも事務局窓口として、より一層地域住民・地域団体との連携強化を図り、地域住民の福祉の拠点であるよう努めていきたい。</p>	A	<p>コロナの影響により活動が制限される中、自治会や民生児童委員協議会、ボランティア団体、小中学校等多くの団体と交流し、情報を共有するとともに様々な事業やイベントを実施しており、地域福祉の拠点としての役割を果たしている。</p> <p>令和4年度から老人クラブの事務補助を行うこととなり、地域の大きな団体である老人クラブとの連携を深め、活動の枠を広げ、事業を展開していただきたい。</p>
利用者アンケート	A	<p>利用者アンケートの結果、どの施設とも比較的高い評価となったが、利用者の意見や要望がいくつか見られたため、利用者が気持ちよく過ごせるように担当職員と検討を進め、環境づくりに努めたい。</p> <p>また、アンケートの実施にかかわらず、普段から利用者の声に耳を傾け、住民から愛され信頼される福祉センターであるよう現状に満足することなく改善を心がけている。なお、アンケートの実施方法・設問内容については利用者サービスの向上につながるアンケートとなるよう市と協議を行い改善をしていきたい。</p>	B	<p>施設管理、職員に対する評価は概ね良好であった。</p> <p>今後も利用者の立場に立った対応を心がけるとともに、アンケートの実施方法、内容、実施回数を市と事前に検討し、利用者の意見や要望を出しやすい環境を整えていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事故・苦情	A	<p>普段から利用者の利便性を第一に考え、利用者一人ひとりの意見や苦情に丁寧に耳を傾けたことで、大きな事故や苦情等は無く適切に福祉センター運営を行うことができた。なお、利用者からの意見や苦情を聴くために、全施設に意見箱を設置している。</p> <p>また、事故や苦情があった場合には、担当職員において事実の確認・報告・記録など迅速かつ適切に対処できるよう指導している。</p> <p>引き続き、定期的な施設内の巡回による事故の未然防止に努めていくと共に苦情のない安心して気持ちよく利用できる福祉センターを目指し運営を行っていくこととしたい。</p>	B	<p>大きな事故や苦情は無かった。</p> <p>設備の不具合については日常点検により早期発見に努め、軽微な事故や悪戯等については、利用者への注意喚起、職員の見回り等により未然防止に努めていただきたい。</p>
指定管理者の経営状態			指定管理者として問題なく経営が行われている。	

## 総合コメント(市)

全ての福祉センターで、仕様書で定められた基準を概ね満たしている。省エネに対する意識は高く、また植栽管理や清掃業務の一部を職員が対応するなど、コスト削減に対する意識も高い。

また、研修、災害等への対応訓練及びミーティングなどを定期的実施しており、職員の資質向上に努めている。引き続き、職員の資質向上に努め、利用者からの要望や意見に柔軟に対応し、利用者が気持ちよく安全に利用できるような施設及び設備の管理を行っていただきたい。

自主事業については、コロナ禍ということもあり様々な制限がある中、ボランティアの育成や活動支援、福祉教育推進事業及び職場体験の受け入れ等、法人としての特長を活かした様々な事業を実施しており、地域団体と積極的に連携したイベントを実施するなど、地域住民の福祉に対する理解を深めると共に福祉に対する意識の醸成を図っている。

今後も、住民の社会福祉の増進に寄与していただきたい。