

令和3年度 今治市障がい者文化体育施設指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市障がい者文化体育施設
所在地	今治市喜田村二丁目1番10号
指定管理者	<p>名称 社会福祉法人 来島会</p> <p>代表者 理事長 越智 清仁</p> <p>住所 今治市北宝来町二丁目2番地12</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>全職員が条例・規則・仕様書をすぐに確認できる場所に設置し、不明な点は市に確認を行いながら運営しました。また、施設の設置目的や指定管理制度についても研修等を通じて、全職員が共通認識を持って業務にあたりました。利用者に対しては、講座受付時や利用抽選時等で施設の設置目的を繰り返しご説明させていただくとともに、SNSや館内掲示等にて情報を発信し、障がい者の活動に、ご理解・ご協力をいただきました。</p>	A	<p>職員は施設の設置目的や管理運営方針等を理解し、適切な運営が行われています。利用者に対して、受付や予約の抽選時に設置目的を説明するなどして、理解を求めています。</p>
利用状況	B	<p>○数値から見て 総利用人員は、昨年度より15,924人増加しました。 内障がい者数は、昨年度より3,480人増加し、障がい者割合は1.7%減少しました。</p> <p>○背景から見て 昨年は緊急事態宣言や駐車場改修工事に伴い臨時休館がありましたが、今年度は通常通り開館をすることができたため、利用者数が増加したと考えられます。 しかし、1月より新型コロナウイルス感染者数増加に伴い、施設利用を市内在住者のみに制限をかけたことから、障がい者団体の活動ができない状態となり、障がい者の割合が減少しました。 職員対応についての満足度は昨年度より3.3%下がりましたが、80%近くの評価をいただけたことは、コロナ禍でも、安全に利用していただけるような感染拡大防止対策に努めた結果と自負しております。 目標人数である総利用人員81,000人、障がい者利用者数16,200人ともに達成することができませんでしたが、引き続き効率の良い施設利用と講座・イベントへの参加者確保による利用者数の増加に努めていきたいと思えます。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響の中、計画数値には達しなかったものの、前年度を超える利用人数となっています。 利用者からは高い評価を得ていますので、感染症対策をしっかりとしたうえで、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>施設利用料については、全額今治市へ納入しました。経費節減に努め、お客様からご要望をいただいているものや経年劣化等により修繕が必要なものに可能な限り経費を充て、お客様に還元しました。</p>	A	<p>余剰金や前年度の繰越金も活用して、施設の老朽化による修繕や新たな備品の購入を行うなど、利用者にとりかかりと還元ができています。 経理については適正に処理されていますので、引き続き適切な施設運営をお願いします。</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>○人員配置 事務員はお客様への更なる接客向上のため、1名増員の3名体制としました。また、給与等の支払い事務等については、法人本部の担当が実施し、簡素化・効率化を図りました。スポーツ指導員は4名配置し、事務員1名を含め、障がい者スポーツ指導員は3名体制としました。</p> <p>○有資格者の配置 障がい者スポーツ指導員、防火管理者、限定インストラクター等の資格を有する職員を配置し、スポーツ指導、窓口対応、緊急時対応、施設管理運営において、有資格者を配置しました。 このことにより、障がい者や地域の方を中心としたお客様の多様なニーズにお応えするとともに、安心してご利用いただけるように努めました。</p> <p>○研修 施設内研修の実施や施設外研修の参加により、専門的な知識を深めました。また、随時リスクマネジメントやヒヤリハットについて、職員全員で情報を共有しており、施設を安全に使用していただけるよう努めています。</p> <p>○その他 勤務時間が異なるため、社内メールを活用した情報共有に努めました。特に、日中職員から夜間勤務者への引き継ぎを徹底し、漏れのないように報告・連絡・相談ができる体制を整えました。</p>	B	<p>異動や退職により、スポーツ指導員が1名少ない状況となっていますが、施設管理をするうえで、必要な有資格者が配置されており、アルバイトの活用などで問題なく運営できています。</p> <p>研修においては、派遣研修が新型コロナ感染症の影響があり十分に参加できていないものの、施設内研修に力を入れており、職員間の連絡体制もしっかりしています。</p>
管理運営業務	A	<p>除草については、清掃委託業者が実施するとともに、職員も随時実施しました。清掃業務については、全職員が出動後・退勤前の簡易清掃を徹底し、清掃場所のローテーション表を基に清掃実施することによって、気持ちよくお客様をお迎えるように心がけました。 業務基準が示されている事項については、それに基づいて確実に実施しました。また、情報提供につきましては、館内掲示はもちろんFacebookも新たに開設し、迅速な情報提供に努めました。</p>	A	<p>管理運営業務について、仕様書に定められた基準に沿って、またそれ以上に適切に実施されています。警備業務の業者委託において、カメラ監視を充実させることで業務の見直しも図られています。 利用者が安全安心して利用できるよう引き続き適切な管理をお願いします。</p>
利用業務	B	<p>施設の利用調整・受付等の業務については、基準に基づき適切に実施しました。宣伝広報業務については、館内掲示板・SNSを活用し、随時情報を提供・更新することにより、イベント参加や障がい者活動の周知に繋がりましたので、継続していきたいと思っております。誘致活動業務については、各イベントに積極的にご協力させていただくことにより、多くの障がい者団体の活動を誘致しました。利用促進については、新型コロナウイルス感染拡大に伴い利用制限や自主事業の中止が相次いだこともあり、目標を達成することができませんでした。さらに多くの障がい者に参加していただけるような事業を展開していきたいと思っておりますので、各イベント終了後、参加者を対象にアンケートを実施し、その結果をもとに、随時見直しをしていきたいと思っております。</p>	B	<p>施設の利用申請・許可については、条例や施行規則に基づき適切に実施できております。各種団体や利用者間の利用調整は問題なくできています。また、予約時の徴収を利用時の徴収に変えることで新型コロナウイルス感染症による還付事務の発生を抑制できています。</p>
その他業務	A	<p>各種マニュアルの作成・研修を積極的に実施し、緊急時に迅速に対応できる体制づくりに努めました。また、新型コロナウイルス感染症に対しても、法人及び市の指示に従い、迅速に対応しました。個人情報の取り扱いについては、職員への教育を徹底しました</p>	A	<p>事故対応マニュアル、災害対応マニュアル、個人情報保護マニュアルは適切に整備されており、職員も内容を把握できています。また、イベント等に応じ適切な駐車場管理もできています。</p>
修繕業務	A	<p>今治市と協議しながら作成している修繕計画をもとに、経年劣化、破損等によるものは可能な限り修繕しました。体育室照明の水銀灯は生産が既に停止となっているため、LED電球への取替は引き続き、前向きなご検討をお願いします。また、上記記載のとおり、経年劣化による修繕が多数発生してきますので、施設側としても、今治市と協議させていただきながら、できる限り積極的に修繕を実施し、安心してご利用いただけるように努めていきたいと考えています。</p>	A	<p>施設や設備の老朽化による修繕、利用者からの要望による修繕へも適切に対応できています。これからも施設点検をしっかり行い、修繕計画に基づいた計画的な修繕をお願いします。</p>
備品管理業務	A	<p>お客様からご要望いただいているものや自主事業等で内容を充実させるために必要なものは、積極的に購入しました。老朽化に伴う損傷箇所が多くなっており、修繕が難しいものは安全性を第一に考え、購入しました。また、新型コロナウイルス感染症対策に必要な備品についても、迅速に購入しました。来年度も、アンケート等でお客からご要望いただいているものにつきまして、必要なものは積極的に購入していきたいと思っております。</p>	A	<p>利用者のニーズも含め必要性を精査し購入できています。利用者が安全に利用できるよう日々の点検・交換・購入等適宜対応をお願いします。</p>
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	<p>自動販売機を3台設置し、お客様へ飲料水を提供しました。商品名の点字対応については、現在設置している内の1社より、前向きに検討するという回答をいただいております。また、障がい者団体の活動については、ロビーに物品販売スペースを可能な限り確保し、イベント前には物品の補充をお願いしました。</p>	A	<p>自動販売機の設置、障がい者団体の物品販売スペースの確保、選挙事務への利用調整協力など目的外使用許可の手続きについては、遅滞なく対応できています。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
自主事業	A	<p>【講座】 （定期講座） スポーツ教室18講座・文化講座6講座の合計24講座を開催し、申込人数は障がい者417人、一般1,204人の申し込みをいただきました。申込人数は、昨年度に比べて577人増加しました。昨年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴い第1期を中止していたため、単純に第1期分の人数が増加したと考えられます。スポーツ教室については講師のご理解・ご協力はもちろん、障がい者スポーツ指導員を3名以上配置し、申し込み時におけるニーズの把握や情報共有に努めたことにより、障がい者の状況や能力に応じた適切なプログラムを提供することができたと考えています。また、教養文化趣味講座についても、講師や受講者に障がい者に対するご理解・ご協力をいただき、障がい者の方が受講しやすい雰囲気づくりに努めていただいています。</p> <p>（夏期講座） 昨年に引き続き夏場の施設利用促進を目指し、冷房設備のある会議・研修室を活用して夏期講座を開講しました。また、コロナ過での開催ということで、内容および定員数を変更して開講いたしました。</p> <p>【イベント】 新型コロナウイルス感染症や選挙により中止が相次ぎましたが、開催時には感染症対策を徹底し、参加者や関係者の安全を第一に運営しました。</p> <p>【その他】 講座・イベントともに、当初の事業計画と変更する場合は、随時市と協議し、アドバイスをいただきながら適切に実施しました。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の講座・イベントの開催を中止しました。</p>	B	<p>自主事業の実施については、新型コロナウイルス感染症の影響による中止もありましたが、感染症対策もしっかり実施されたうえで開催され、昨年度に比べ利用者也増加しています。</p> <p>また、適宜新規の取り組みを実施しながら、好評の事業については定期講座として実施するようにするなど、利用者のニーズを汲んだ取り組みができています。</p>
地域団体との連携	B	<p>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い各種イベントが中止となったため、例年に比べ連携業務の実施回数は減少しましたが、障がい者親善卓球大会では、当施設で自主活動をされている卓球団体に審判役員のご協力をいただくなど、新たな連携を構築することができました。</p> <p>今回のように一般の利用団体に協力していただくことによって、少しずつではありますが、障がい者の活動への理解や福祉の輪が地域に広がっていると実感しています。また、毎年近隣の小学校にご協力をいただき、福祉体験を実施しています。</p>	B	<p>地域団体等との連携した取り組みは、イベント等の中止により減ったものの、新たな連携も構築されており、団体、参加者の期待に応えられるよう、新型コロナウイルス感染症対策に配慮したうえでの実施をお願いします。</p>
利用者アンケート	A	<p>毎年実施している全体的な項目についてのアンケートは、良かった点・改善点を真摯に受け止め、対応できるものについては早急に対応しました。接客対応については、目標としていた「満足度 80%以上」を達成することができませんでしたが、引き続き全職員で丁寧な対応を心掛けていきます。イベントの終了後にも参加者(団体)及び関係者にアンケートを実施し、次回に向けての課題点・配慮点を見出ししました。</p> <p>来年度もアンケートを実施し、活用していきたいと思えます。</p>	A	<p>施設全体に対するアンケートと個別協議に関するアンケートと必要に応じたアンケートが実施されています。また、アンケートの回答に対し真摯に向き合うことができおり、更なる満足度向上への取り組みをお願いします。</p>
事故・苦情	A	<p>講座や自主活動中のケガが多数発生しておりますので、講座の講師・利用団体の代表者に準備運動の徹底を図り、ケガの予防に努めていただきました。</p> <p>また、職員は発生したケガや起こり得る事故について話し合う機会(リスクマネジメント)を作り、予防に努めました。事故が発生した場合に迅速な対応ができるように、全職員に緊急時対応について研修を実施しました。</p> <p>苦情については、些細なことも職員間で共有し、ご利用者様の心情理解と快適にご利用いただけるよう努めました。</p>	A	<p>例年程度のけがが等の事故が見受けられません。また、苦情に関しては、事務改善につながる部分は早急に対応できています。様々な年齢層、障がいの程度の利用者がいますので、細心の注意のもと施設運営をお願いします。</p>
指定管理者の経営状態			<p>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。</p>	

### 総合コメント(市)

市内唯一の障がい者文化体育施設として、障がい者の教養、文化及び体育の向上、障がいのある方の機能回復、健康増進を目的に事業運営が行われています。利用者ニーズを掴み多様な講座を開催するとともに、障がい者スポーツ指導員を配置する本施設は障がい者スポーツの中核を担う存在となっています。市内の障がい者スポーツ選手が活躍するなど障がい者スポーツの認知も高まる中、今治市内での活動を応援し、また一般の方の理解に繋がる活動を続けていただけるよう期待します。