

令和5年度 今治市福祉センター指定管理者評価総括表

施設名	今治市福祉センター（2施設）
所在地	今治市南宝来町一丁目9番地8 外1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>所在地 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>本施設の管理運營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 健康福祉部健康福祉政策局 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	B	<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、地域のおける多様なニーズに対応でき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>	B	<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おり、利用者が快適に施設を利用できるよう努めている。</p> <p>今後も地域福祉の拠点として、地域団体等と連携を図り、適正な管理運営に努めていただきたい。</p>
利用状況	B	<p>新型コロナウイルス感染症が5類へ移行し、総合福祉センターの利用者数は、約73,000人（前年度比7.64%増の約5,200人増）とコロナ禍の58,000人から15,000人程増加となっている。しかし、コロナ禍を経て登録団体の活動休止や終了も多く、利用回復は十分でないといえる。（玉川福祉センターにおける親子利用者の減少は他の交流機会の増加による影響も考えられる）</p> <p>引き続き、総合福祉センター・玉川福祉センター共に、利用者の立場に立った施設運営のもと、利用者の利便性の向上やPRを推進し、利用人数の増加及び福祉センターの活性化に努めていく。</p>	B	<p>新型コロナウイルス感染症が5類に移行されたことで、利用者は大幅に増加している。ただ、総合福祉センターの利用件数は戻っているが、まだ、参加者数はコロナ前までの数値に戻っておらず、玉川では児童室の利用（親子での利用）が大幅に減少していることから、これまで以上に利用者の立場に立った施設運営を行い、利便性の向上やPRを推進し、利用人数の向上及び福祉センターの活性化に努めていただきたい。</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を心がけている。</p> <p>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>玉川福祉センターでは給湯設備の故障による水道費の増加や価格高騰による業務委託費の増加、空調設備等の修繕を実施したため事業収支は大きくマイナスとなるなど、限られた財源において、老朽化による施設修繕を進めることは大変厳しいと感じている。そのような中でも、総合福祉センターでは一部自己財源を用い、脱炭素・電気使用量の削減を念頭に令和5年度は4階多目的ホールの照明をすべてLED照明へ改修した。（事業収支が悪化したが、利用者の利便性を優先した結果である。※公共施設のLED照明化においては市主導をお願いしたい。）</p> <p>また、総合福祉センターでは、外部委託にて行っていた日常清掃業務を令和5年度から障がい者4名の直接雇用に移行したため、業務委託費の減少及び人件費の増加となった。</p> <p>水道光熱費の値上がり傾向にもと、次年度も職員一同節約に努めることとした。</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。</p> <p>燃料費高騰による光熱水費の増加や施設の老朽化による修繕費の増加により、厳しい状況ではあるが、業務委託料を削減するなど経費削減に努めている。今後も利用者の安全・利便性を考慮し、適切な対応を継続していただきたい。</p> <p>総合福祉センターは、照明のLED化を進めており、今後も脱炭素・省エネ化に努めていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
管理運営体制	A	<p>総合福祉センター・玉川福祉センター共に同施設内の他部署の職員とも連携をとりながら利用者の対応や建物・設備管理を適切に行っている。</p> <p>令和5年度から4名の障がい者を直接雇用し、総合福祉センターの日常清掃業務を行っている。また、前年度同様に第三駐車場の草刈りも障がい者就労支援事業所へ依頼した。玉川福祉センターでは窓ふき掃除及び敷地内の草抜きを障がい者就労支援事業所へ委託し、実施した。</p> <p>組織内研修については職員の資質向上を目的に、LGBT当事者を講師に招きLGBTの理解促進を図った。また、役職に応じて管理職員研修、係長・センター長及び主任研修（中堅職員研修）、新人職員全体研修を実施した。なお、コロナ禍で中止していたAED講習（救命救急講習）も再開し、20名の職員が受講した。</p> <p>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。なお、総合福祉センターでは水防法による水害（洪水）垂直避難訓練を職員が参加しやすい時間帯に実施した。</p>	B	<p>職員及び有資格者は計画通り配置されている。</p> <p>また、LGBTの講習など、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。</p> <p>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、専門的見地に基づき社会的信頼のおける業務委託先に委ね、業務基準表に定められた基準を満たし適切に実施した。また、職員で対応できる内容（例えば、玉川福祉センターでの清掃・植栽管理など）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。</p> <p>施設や設備の老朽化に伴い修繕や取替えが必要なものが多くなっているため、緊急修繕が必要な部分に加え、順次計画的に修繕を実施している。総合福祉センターでは5月に空冷ヒートポンプチラー冷媒漏洩により全館空調（冷暖房）の使用ができなくなったが、速やかに市へ状況を報告し、対応いただけたことで機器の新規入替にて8月1日には全館空調が回復するに至った。</p> <p>今後も、必要に応じて、市の指示を受け、迅速かつ誠実な対応に努められるように協議連絡業務を的確に行っていくこととしたい。</p> <p>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、総合福祉センターでは館内清掃を床ワックス・絨毯染抜きと日常清掃業務を分け、専門業者に床ワックス・絨毯染抜きを委託し、日常清掃業務は障がい者の社会参加・就労支援・自立支援に資するよう令和5年度から4名の障がい者を直接雇用し実施している。</p> <p>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おおむね満たされている。</p> <p>日々の施設見回りなどは職員が行うことで施設の管理費用の抑制を図り、清掃業務では就労移行支援事業所に委託することで障がい者の自立支援を図りながら美観維持に努めている。</p> <p>ただ、指定管理者の自己評価でも低かった玉川福祉センターでの障がい者雇用について今後検討いただきたい。</p> <p>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>来館者がセンターを快適に利用することができるよう、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）及び玉川支部発行の社協だより（年間6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。なお、令和5年度は4年ぶりに「今治市総合福祉センターまつり」を開催し、親子連れを中心に約1,000人の市民の方が来場者された。その他にも日頃から、ボランティア団体との交流の活性化や、各団体間の交流の場の提供、地域住民への福祉の啓発、地域の資源の紹介といった社協ならではの情報の発信を行った。</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、福祉活動の拠点としての役割を果たすなど、福祉センターの活性化や利便性の向上を図った。</p> <p>また、5類移行となった後も、今まで同様に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>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>事故発生時は施設内の各部署の職員と連携をとりながら、迅速な対応ができ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>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。なお、総合福祉福祉センターでは、令和4年度から省エネ対策・経費削減のため、夜間貸館利用のない日は17時30分閉館としたが、利用者からの苦情等は前年度に続き令和5年度もなかった。</p>	B	<p>他事業との共通のマニュアルを作成するなど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、利用者や関係機関とも連携して訓練を実施している。</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>両福祉センターとも施設は経年による設備、備品ともに経年劣化による修繕箇所が多々あり、今年度も予定外の緊急修繕が発生しているが、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。</p> <p>総合福祉センターでは照明器具が旧型のため、メーカーに交換部品のストックがないが増えてきており、一部自己財源を用いて、随時、LED照明化を進めている。脱炭素・電気使用量の削減につなげる省エネ対策としても効果的であることから、今治市としても積極的に公共施設のLED照明化を計画修繕として取り組んでいただきたい。</p> <p>その他の箇所についても、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市の協力のもと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。</p> <p>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>照明関係の修繕時にLED化を図るなど省エネに努めている。</p> <p>施設の故障等で利用者に負担を掛けないよう耐用年数が超過した設備等において大規模工事が必要な設備については、順位付け等が検討されている。施設も老朽化してきているため、必要に応じて順位付けも見直していただきたい。</p>
備品管理業務	B	<p>既存の備品を丁寧に使用していただくよう利用者にご理解ご協力が得られるように努めている。そのうえで、利用者の利便性を第一に経年劣化で使用に耐えない備品においては、随時、速やかに新調備品の購入を行った。今後も随時、市と協議の上、必要最低限の備品購入を進めたい。また、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、引続き市と協議するようお願いしたい。</p> <p>あわせて、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。</p> <p>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>新型コロナウイルス感染症が5類相当へ移行した令和5年度は、総合福祉センターではコロナ禍で休止していた「きららしまなみカラオケ大会」や「今治市総合福祉センターまつり」が再開となり、玉川福祉センターでは特に力を入れていた子どもの健全育成事業であるジュニアボランティアを夏休みを利用して開催することができた。今後も、団体の活性化・つながりの再興・福祉教育の推進など当協議会の長を活かしていきたい。</p> <p>また、社協が行う地域福祉活動や在宅福祉サービスを継続し、地域福祉の向上に努めるとともに、各種研修会や講座の開催、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、地域福祉の理解の広く推し進めた。中でも、近年、社会的に関心の高いLGBTや災害ボランティア活動について関係機関と連携協力しながら研修会等を開催した。</p> <p>また、上記事業に記載はないが、総合福祉センターでは、1階ロビーにて随時、小規模作業所にて制作した製品（パン）の販売を実施しており、障がい者の社会参加に寄与している。</p>	B	<p>ボランティアの育成や活動支援、小中学生を対象とした福祉教育推進事業、職場体験の受け入れ、高齢者の居場所づくり等、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>これまで蓄積した知識を生かして、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、円滑な連携ができており、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。</p> <p>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が当センターに設置されたが、令和5年度から総務調整課より地域福祉課へ移行したことで、主に地域福祉活動事業や生活体制整備事業の分野において老人クラブ活動との連携がより強いものとなった。</p>	A	<p>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>社協の地域福祉課が、老人クラブの事務補助を実施しており、地域の大きな団体である老人クラブとの連携を深め、活動の枠を広げることで、地域福祉の活性化に努めていただきたい。</p>
利用者アンケート	B	<p>常に利用者の声に適切に対応することを心掛けて管理運営にあたり、令和5年度利用者アンケートからはおおむね高い満足度を得られました。とくに「職員挨拶ができていますか」「職員の言葉使いは適切か」等の設問については、今年度も高い評価を得ることができた。これは、日頃から心がけていることに対して良い評価をいただいたものと考えます。</p> <p>今後もアンケートの実施結果だけにかかわらず、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くこととしたい。</p>	B	<p>施設管理、職員に対する評価はおおむね良好であった。</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> <p>悪いわけではないが、言葉遣い等に比べて、対応が低いので、改善に努めていただきたい。</p>
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、両福祉センターとも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。清潔保持に関しても、職員の発見、利用者の報告に速やかに対応し衛生面で不快なことがないようにした。</p> <p>これからも、定期的な施設内の巡回による事故の未然防止に努め、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>

総合コメント(市)

双方の福祉センターで、仕様書で定められた基準をおおむね満たしている。

総合福祉センターでは、照明等をLED化していくなど、省エネに対する意識は高く、清掃の委託では、就労移行支援事業所に委託することで障がい者の自立支援を図っている。

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を実施しており、職員の資質向上に努めている。引続き、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、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、コロナ禍で休止していた「きらしまなみカラオケ大会」や「今治市総合福祉センターまつり」を再開する等、老人クラブなどの地域団体と積極的に連携したイベントを実施し、地域住民の福祉に対する理解を深めると共に地域福祉に対する意識の醸成を図っている。

今後も、地域の社会福祉の増進に寄与していただきたい。