

令和5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。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<br>(問合せ先)  | <p>今治市 健康福祉部健康福祉政策局 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         | 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。   | A      | 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。   |
| 利用状況             | A         | <p>○数値から見て<br/>総利用人員は、昨年度より6,841人増加しました。<br/>内障がい者数は、昨年度より1,239人増加し、障がい者割合は0.3%減少しました。</p> <p>○背景から見て<br/>新型コロナウイルスが第5類に移行したことから、団体利用のキャンセルが減少し、個人利用者や定期講座の受講者が増加したと考えられます。<br/>職員対応についての満足度は昨年度より3.8%下がりましたが、今年度は不満の評価は0%でした。職員の入れ替わり等がありましたが、皆さんに安心して使用していただけるよう対応の統一化に努めてまいります。<br/>目標人数である総利用人員81,000人は達成することができませんでしたが、障がい者団体の占有率が増えておりますので、引き続き効率の良い施設利用と講座・イベントの参加者確保による利用者数の増加に努めてまいります。</p>  | A      | <p>新型コロナウイルスが5類に移行し、計画数値には達しなかったものの、R4年度、R5年度と利用者は増加し回復してきています。<br/>利用者からは高い評価を得ていますので、引き続き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         | 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が、施設の全体的な老朽化に伴う修繕箇所および備品等の物価の高騰、人件費の増加により、今年度も赤字決算となりました。  | A      | <p>R5年度は備品の入替えや修繕による支出の増加により、計画よりも支出が多くなっていますが、利用者にはしっかりと還元ができていると考えます。<br/>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>          |
| 管理運営体制           | B         | <p>○施設の管理運営<br/>・所長には、中級パラスポーツ指導員等の資格を有する胡井を配置しました。</p> <p>○ご利用者様のニーズに対応したスポーツ指導<br/>・スポーツ指導には、パラスポーツ指導員の資格を有する胡井(中級)、光永(初級)、越智由衣(初級)と岡本の4名を配置しました。<br/>・スポーツ指導員は、お客様の多種多様なニーズに答えるため、様々な資格を取得しています。</p> <p>○お客様のニーズに対応した窓口対応<br/>・事務員にはパラスポーツ指導員の資格を有する渡邊(※)越智真由美(初級)と、越智小百合、永易(※)の3名を配置し、日々の窓口業務はもちろん今治市障がい者団体連合会・今治市障がい者相談員の事務局業務も担当しました。<br/>(※)渡邊と永易が入れ替わり</p> <p>○緊急時の迅速な対応<br/>・防火管理者には、所長の胡井を配置しました。<br/>・スポーツ指導員の胡井、光永、越智由衣と事務員の渡邊は限定インストラクターの資格を取得しています。</p> | B      | <p>仕様書の基準以上の人員配置ができており、必要な有資格者も配置され、十分な体制で運営できています。<br/>研修においては、施設運営に必要な資格取得に取り組みしており、お客様のニーズに対応できています。また、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         | 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、全職員が出勤後の清掃と退勤前の簡易清掃を徹底し、清掃場所の実施表を基に清掃を実施することによって、気持ちよくお客様をお迎えするよう心がけました。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SNSも活用し、迅速な情報提供に努めました。  | A      | 管理運営業務については、仕様書に定められた基準に沿って、またそれ以上に実施されています。利用者が気持ちよく使えるよう施設の清掃等も行き届けております。またSNS等による情報提供を実施し、利用者の利便性につながっています。                    |
| 利用業務             | B         | 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、障がい者利用者数のみ5年ぶりに達成することができました。総人数についても目標値に到達できるよう、より多くの方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。  | A      | 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、SNSの取組でイベント等の周知に繋がっています。                                     |
| その他業務            | A         | 避難訓練等を実施し、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、選挙時も市の指示に従い、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。  | A      | 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、イベント等に応じた適切な駐車場管理もできています。  |
| 修繕業務             | A         | 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、代替品であるメタルハライドランプで対応いたしましたが、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いますので、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。   | A      | 施設や設備の老朽化による修繕に取り組みしており、利用者からの要望も踏まえ安全に利用できるように適切な修繕対応できています。これからの施設点検をしっかり行い、計画的な修繕をお願いします。                                      |
| 備品管理業務           | A         | 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。来年度も、アンケート等お客様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。  | A      | 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・購入等の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 | A         | 自動販売機を2台設置し、ご利用者様へ飲料水を提供しました。日常点検時には商品を確認し、スポーツドリンクやミネラルウォーター等が売り切れている場合は、業者に補充を依頼し、ご利用者様の脱水症対策にも努めました。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。  | A      | 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など目的外使用許可の手続きについては、問題なく対応できています。   |

| 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】<br/>(定期講座)<br/>スポーツ教室21講座・文化講座5講座の合計24講座を開催し、申込人数は障がい者523人、一般1,401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128人増加しました新型コロナウイルスも第5類に分類され、受講者がさらに戻ってきていると実感しています。また、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、講師や受講者が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)<br/>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。</p> <p>【イベント】<br/>令和元年度ぶりに全てのイベントを計画どおりに実施することができました。団体からの要望により、新たに「車いすツインバスケットボール大会」を開催しました。利用されている方のモチベーションがあがるようなイベントや大会を、今後も計画していきます。</p> <p>【その他】<br/>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。</p> | A   | <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5類移行もあり、計画に基づき定期講座や夏期講座などが実施されており、昨年度に比べ利用者も増加しています。また、障がい者スポーツ指導員を基準を超えて3名以上配置し、利用者のニーズを汲んだ取組ができています。</p>                  |
| 地域団体との連携   | B         | <p>イベントの開催においては、多くの関係団体の皆様のご協力をいただきました。車いすバスケットボール大会においては、今治市市内の高等学校に快くご協力をいただきました。また、新たに日本車いすツインバスケットボール連盟と愛媛エンジェルスに協力をいただき、大会を開催することができました。定期的に開催しているボッチャやフライングディスクの体験会は、自主活動団体が無償で実施してくださり、地域の皆様の交流の場を継続的に提供することができました。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。</p>  | B   | <p>地域団体等とは様々なイベント等に協力していただくなど良好な関係が築けています。昨年度実施の無かった団体にも協力していただいております。更に障がい者と地域等の輪が拡大することを期待します。</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、ご利用者様に満足していただけるよう努めます。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。来年度もアンケートを実施し、活用していきたいと思っております。</p>   | A   | <p>施設全体に対するアンケートと個別競技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。満足度は高く、また様々な意見もいただけていることから施設の更なる充実につながるよう取組をお願いします。</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。また、職員は発生したケガや起こり得る事故については随時共有し、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。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>どうしても発生してしまう事故、けがに対しては施設として迅速に対応できるよう注意を払いながらの運営をお願いします。しかしながら事故につながるよう予防には十分配慮できていると考えます。また、苦情に関しては、早急に適切な対応ができています。引き続き利用者が安全安心に利用できる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新たな取組を加えながら多様な講座を開催するとともに、パラ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も活躍しており、地域団体との連携も広がっています。障がい者スポーツの認知の向上、また今後インクルーシブな取組も期待される中で、今治市内での活動を応援し、また、障がい者スポーツの更なる理解促進に繋がる活動を続けていただけるよう期待します。

## 指定管理者選定審議会による総合評価

B

利用者間の事故も無く、よく配慮されています。利用者アンケートでも満足度が高く、適切な管理運営がなされています。相談業務で資格が必要なため、人材開発に努められていることも良い。  
また、精神障がい者を中心とした3障がいの方々に寄り添った事業を行ない、相談、活動、交流できる居場所として運営して頂きたい。  
その他、地域の方との交流ができそうな自主事業がたくさんあるので、地域の方と一緒に交流できる工夫をして頂きたい。利用者の作品展などの企画をしたりすれば、生きがいづくりにつながるのではないかと思います。  
今後も、地域に必要な施設であることは間違いないので、障がい者にとって参加しやすい魅力ある事業所としての運営を期待します。