

令和6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 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>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、窓口に設置し利用者がいつでも閲覧できるようにしている。</p> <p>職員に対しては、条例等を熟読し福祉センターの設置目的や管理運営の基本方針を十分理解した上で、業務に取り組むよう指導している。</p> <p>利用者からの様々な質問や問い合わせに対して、常に丁寧な説明を心がけている。</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>利用者数は、両施設とも減となった。高齢者・障がい者の利用が多い施設として、引き続きコロナ感染予防対策を行いながら、利用者が安心して利用できる施設であるよう努めていきたい。利用者の立場に立った施設運営の元、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きたい。</p>	B	<p>昨年度は、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことにより、利用者が大幅に増加したが6年度については、若干の減となっている。</p> <p>次年度以降は、利用者の目線での施設運営を実施するとともに、利便性の向上を推進し、利用者数の増加を目標に福祉センターの活性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	
事業収支	B	<p>会計処理は当協議会の規則に則り適切に執行している。</p> <p>事業収支は、両施設ともに老朽化による施設修繕が発生し、マイナスとなった。今後も発生すると思われる大規模修繕に備え、自己財源運用の計画を立てておく必要がある。</p>	B	<p>関係帳簿等は適正に作成、管理されており、経理担当者の選任および通帳・印鑑の管理も適切である。</p> <p>燃料費等の高騰による光熱水費の増加や施設老朽化による修繕費の増加により、厳しい状況ではあるものの全体経費の削減に努めている。今後も引き続き適切な対応に努めていただきたい。照明のLED化を推進し今後も脱炭素・省エネ化に努めていただきたい。</p>
管理運営体制	A	<p>同施設内の他の関係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>利用者の方に気持ち良く会館を利用していただけるよう、新規採用職員では入社時に統一した資料を基に各所属先で接遇やマナーなど内部研修を実施し、職員の資質向上に取り組んだ。</p> <p>当センターでの火災発生時に備え、訓練を職員が参加しやすい時間帯に実施している。職員が担当する役割を確認しながら、火災発生時の対応について訓練し、安全対策の強化を図った。</p> <p>その他、総合福祉センターでは、ロビーにおいて手作り品（パン等）の販売や福祉センターまつりの景品用焼き菓子、役員会時の菓子包みを障がい者施設に発注する等、障がい者の社会参加に寄与している。</p>	B	<p>職員及び有資格者は適正に配置されている。</p> <p>内部研修をはじめ、各種研修を実施することにより、職員の資質向上に取り組んでいる。今後も積極的に研修を取り入れることにより、利用者が気持ちよく来館し、安全・安心して施設利用できるよう努めていただきたい。</p> <p>万が一に備え防火訓練・避難誘導訓練を実施し、職員の防災意識向上が図られている。</p>
管理運営業務	A	<p>管理業務については、仕様書で定められた基準を満たすよう適切に実施した。また、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、一部自己財源を用いて緊急修繕が必要な部分以外にも、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、館内清掃に関しては、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、日常清掃業務は令和5年度から障がい者の自立支援に貢献すべく4名の障がい者を直接雇用し日々の清掃を行っている。清掃レベルを落とすことなく、施設の衛生管理が保たれている。今後も利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者の立場に立った対応に努めていきます。</p> <p>なお、自動販売機の設置2台については、福祉センターの設置目的にも沿うよう1台は車いす対応型、もう1台は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、おおむね満たされている。</p> <p>指定管理者の自己評価にもあるように、玉川福祉センターでの障がい者雇用について、積極的に検討されたい。</p> <p>引き続き、利用者が安全・安心して施設利用ができるよう適切な施設管理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	
利用業務	B	<p>利用者の許可手続や利用料金の徴収、受付業務を適切に行った。本会の情報誌「こころ」及び玉川支部発行の社協だより、イベントごとのリーフレットやホームページ、ボランティアセンターのブログ等において、福祉センターの事業や自主事業を市民の皆さまに紹介し、福祉活動の拠点である福祉センターについてPRしている。また、新型コロナウイルス感染症により休止していた今治市総合福祉センターまつりも5年度に続き開催することができ、当日は親子連れを中心に約1,000人の方に来場していただいた。</p> <p>また、総合福祉センターでは職場体験学習や実習、施設見学等の受入を行い、福祉の拠点としての役割を果たしている。令和6年度も利用者に対し、より良いサービスを提供するためアンケートを実施し、ニーズの把握に努め、利用環境を整えるなどの改善を行った。</p>	B	<p>社会福祉協議会情報誌「こころ」及び玉川支部発行の社協だより、イベントごとのリーフレット、ホームページをはじめとする、様々な媒体を活用し、積極的かつ効果的に広報活動を進め、事業やイベントの周知だけでなく、社会福祉法人の役割や存在意義について、幅広く周知することに取り組んでいる。これらを継続しながらも、新たな広報活動も模索し、利用促進につなげていただきたい。</p>
その他業務	A	<p>夜間貸館利用のない日は17時30分閉館と変更してから3年が経過するが、利用者からの苦情等は一切なく、省エネ対策や不必要な経費の削減について理解を得ている。事故及び災害等発生時の対応については、防火避難訓練を実施し、災害対策・防災意識の向上に努めた。駐車場管理については、繁忙期や100名以上の参加が予定されている場合は、駐車場係2名以上の配置をお願いする等、車両の安全誘導を図った。</p> <p>なお、近年の水道光熱費の値上がりに苦慮する中、法人全体で経費節減を目指し、節電に努め、省エネ対策に取り組んでいる。今治市総合福祉センターまつりでは登録団体の活性化や福祉活動の拠点である福祉センターの周知を意識しながら、実行委員会形式にて43団体の参加協力のもと開催することができた。</p>	A	<p>災害等緊急時の対応マニュアルを作成するとともに、定期的に防火・避難訓練を実施し、職員の防災意識向上が図られている。</p> <p>個人情報の取扱いについては、個人情報保護の重要性を十分認識し、研修を通じて保護意識向上に努めている。今後も職員教育を継続し、個人情報保護を徹底していただきたい。</p> <p>また、日ごろから省エネ意識を高く持ち、環境への配慮を実践している。</p>
修繕業務	A	<p>安全面の確保及び管理運営の上で修繕が不可欠なものについては、市との協議を経て適切に実施した。(外壁、軒天、消防用設備など)</p> <p>センターは27年が経過しており、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、センターの利用や安全面に支障が起こらないよう、引き続き、市と協議の上、計画的に修繕を実施していく。</p>	B	<p>施設の老朽化に伴い、修繕が必要な箇所が年々増加している状況であるが、今後も利用者の安全面・利便性を考慮し、市と十分協議しながら、必要な修繕を優先順位をつけ、計画的に実施していただきたい。</p> <p>照明器具の修繕時には、社会福祉協議会の自主財源でLED化に取り組むなど省エネにも目を向けている。</p>
備品管理業務	B	<p>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。</p> <p>利用者へ備品の丁寧な取り扱いにご理解・ご協力をいただきながら、経年劣化で交換が必要な備品については市との協議を踏まえ、新調備品を購入するなど施設環境の整備に努めていきたい。</p>	B	<p>適切な備品管理に努められたい。</p> <p>今後も随時、市と協議しながら必要備品の購入等を進めていただきたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
行政財産の目的外使用許可 手続業務	A	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、収入金も適切な管理を行い、施設の維持管理経費に充当している。	A	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。
自主事業	A	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、地域内の福祉向上のために有効に活用した。その他、児童、障がいを持たれた方の研修会、認知症介護者の集い、保育サービス講習会、災害関係の研修会等を実施することで、地域福祉の推進、地域福祉の理解の拡充につながった。ボランティアに関しては、福祉センターの施設・設備を有効に活用し、各種のボランティア養成講座・入門講座を開講して多くの市民の方が受講している。受講者は新たなボランティア活動の担い手となっている。社協の単独事業も多くあるが、NPO法人やボランティアサークル等の協力を得て実施している。今後も福祉センターを活用した自主事業を展開し、地域住民の福祉の拠点となるよう努力していきたい。	B	新型コロナウイルス感染症のため、実施が困難であった各種事業も徐々に実施できることになり、コロナ前の状態に戻りつつある。今後も社会福祉法人として地域福祉に寄与する事業を展開していただきたい。これまで蓄積した経験や知識を十分に生かした自主事業の実施展開にも期待したい。
地域団体との連携	A	地域団体との連携を図ることで自主事業の円滑に実施することができた。また、施設の管理運営上においてもご理解・ご協力を得ることができている。 民生児童委員協議会とは、従来より地域福祉・在宅福祉活動の推進のため、お互いに協力し合いながら活動してきた経緯もあり綿密な連携がとれている。毎月の定例役員会にも必ず社協職員が出席し、地域の状況について情報交換を行っている。 自治会においては、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き協力体制は確立されている。特に、共同募金、歳末たすけあい運動については、募金の取りまとめについて全面的に協力をいただいている。 小中学校の教育機関また大学等の実習機関等、職場体験学習や実習等の受入も行き、福祉の拠点としての役割を果たしている。 福祉教育に関しては、各学校における体験学習等に職員を派遣し、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っており、「まもるくんの家」にも指定されている。 なお、令和5年度から老人クラブ事務局が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。	A	地域福祉の拠点として各種地域団体と強固な連携が図られ、協力体制が築かれている。 老人クラブの事務委託も担っており、老人クラブとの連携を密にして、地域福祉の活性化にも一役かかっていただきたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用者アンケート	B	<p>「職員挨拶ができていないか」「職員の言葉使いは適切か」等の設問については、高い評価を得ることができた。これは、日頃の対応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思われる。</p> <p>施設管理も概ね高い評価が得られているが、築27年以上経過している状況であることから、用具・機器については、改善希望の意見も見られた。改善が必要な所の優先順位を市と検討し計画的に対応するようにする。</p> <p>アンケートの意見を参考に、引き続き利用者の声に耳を傾け、適切な管理運営を継続する。</p>	B	<p>気持ちの良い挨拶ができるなど、常に利用者の立場に立った対応をしていることがアンケート結果によく表れている。今後も利用者目線での対応を心掛け、誰もが利用したいと思う施設へと成長するよう、努めていただきたい。</p>
事故・苦情	A	<p>普段から、利用者への利便性を第一に考え、職員による事故・故障等の事実確認および業者への連絡を速やかに行うなど適切な行動を取ることができている。しかし、築27年以上経過している当センターでは施設設備の経年劣化から故障や誤作動による警報も増えてきており、確認作業など対応に労力を要することが多くなっている。</p> <p>普段から破損箇所があった場合、全て業者に依頼するのではなく、職員で対応できるものは修繕し、経費の節減を心がけた。清潔に関しても、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>些細なことでも利用者からご意見やご相談、ご指摘をいただいたときは、主訴や意向に耳を傾け、課題の改善に向けて検討し、対応に努めている。</p> <p>今後も市民の皆さまが安心して気持ち良く利用できるセンター運営を行っていくこととしたい。</p>	B	<p>普段より利用者の意見に耳を傾けることにより、利用者目線での施設管理を実施することができ、その結果、事故・苦情等は無かった。今後も職員による定期的な施設巡回により、事故等の未然防止に努めていただきたい。</p>

総 合 コ メ ン ト (市)

利用者アンケートの結果にも表れているように、おおむね適切な施設運営がなされている。地域福祉の拠点として地域団体等との連携を密にして、福祉サービスの公平な提供及び福祉の増進に努めていただきたい。また、コロナ禍で減少した利用者の回復に努め、利用者が安心・安全に利用できるよう、より一層、利用者の立場に立った施設運営を実施していただきたい。