

令和7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	名 称 社会福祉法人 今治市社会福祉協議会 代表者 会長 松田 敏彦 所在地 今治市南宝来町一丁目9番地8
モニタリングの実施方針・方法等	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。
担当部課 (問合せ先)	健康福祉部 健康福祉政策局 福祉政策課 TEL : 0 8 9 8 - 3 6 - 1 5 2 5 E-mail : fukusis@imabari-city.jp

評価内容

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
総則	B	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。 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、内部研修やケース会等を通じて、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。	B	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、そのための本市条例、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。 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。

利用状況	B	利用者数は、総合福祉センター・玉川福祉センター共に増となった。高齢者や障がい者の利用が多い福祉センターとしては、感染予防対策を引き続き行いながら、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。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。	B	利用者数は昨年度と比べて、両施設共に増加している。 次年度以降は、利用者目線での施設運営を実施するとともに、様々な年齢層を対象としたイベント等を開催し、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きたい。
事業収支	B	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。 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。 総合福祉センターでは消防用設備や玄関前屋根ガラス、トイレ、照明交換等の修繕、玉川福祉センターでは空調設備や屋根、照明交換等の修繕を実施したため事業収支が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。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、市と協議し今後とも計画的に修繕を実施したい。	B	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。 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、業務委託料を見直しなどにより、経費削減を行っている。ただ、人件費の増加が著しいので、増加の理由を分析検討し今後の収支計画に活かしていただきたい。引き続き利用者の安全を第一に考え、利便性も考慮しながら、適切な対応を継続していただきたい。

管理運営体制	A	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。 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。 組織内研修については職員の資質向上を目的に、職員ほぼ全員が関わる災害ボランティアセンター設置運営訓練や新人職員全体研修を実施した。 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。管理運営については今年度も適切に迅速な対応ができた。	B	職員及び有資格者は計画通り配置されている。 また、新規採用職員には入社時に接遇やマナーなどの内部研修を実施し、その他にも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に実施されている。 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きたい。
管理運営業務	A	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。 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。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携業務を的確に行っていくこととしたい。 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。 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車いす対応型自販機と共同募金対応自販機とし社会貢献に努めている。	B	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。 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っている。 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おり、順次計画的に修繕を実施している点は評価できる。 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。

利用業務	A	来館者がセンターを快適に利用することが出来るよう、職員研修等を通じ、丁寧な対応を目指している。 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、InstagramやLINE等のSNS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7年度も「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。 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。 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。 また、今まで同様、新型コロナウイルスやインフルエンザ等の感染症対策として、消毒液の館内設置、注意喚起のポスター貼付、換気、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。	B	利用申請・許可手続きは基準に沿って行われている。 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。 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。 今後も効果的なPRに努めていた だくと共に、次年度以降の利用促進に努めるようお願いしたい。
その他業務	A	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。 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。 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。 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。 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特になかった。	A	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。 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。 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。

修繕業務	A	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（屋根ガラス、自動ドア等）。総合福祉センターでは一部自己財源を用いて、随時、LED照明化を進めている。 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。	B	施設の経年劣化により、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、市と協議を行いながら、必要な修繕を実施していただきたい。 施設の故障等で利用者に負担を掛けないう、大規模工事が必要な設備については、必要に応じて順位付けも見直していただきたい。
備品管理業務	B	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。その上で、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。	B	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。 また、適切な備品管理をお願いしたい。
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。	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	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特長を活かしていきたい。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、地域福祉の理解を広く推し進めた。中でも、災害ボランティア活動や社会的に関心の高い多文化共生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。 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、小規模作業所にて製造した製品（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。	B	地域福祉活動、在宅福祉サービス等、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。 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。 また、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を期待したい。
地域団体との連携	A	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。 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。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。 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いる。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。 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支援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。今後も地域住民の福祉の拠点となるような施策を進めていくこととしたい。	A	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。 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。

利用者 アンケート	B	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7年度利用者アンケートからは概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るか」「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。施設管理も概ね高い評価を得られたが、築28年以上経過している状況下で、用具・機器について改善意見も見られた。 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、市と協力協議し、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。	B	施設管理、職員に対する評価はおおむね良好であった。 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きたい。
事故・苦情	A	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。 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。なお、老朽化し経年劣化による故障や破損が見られる場合、利用者の安全面に支障が起こらないよう、市と協議の上、計画的に修繕を実施したい。 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。	B	大きな事故や苦情はなかった。 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。

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、職場研修、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、社会福祉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、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とも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。

指定管理者選定審議会による総合評価

B

施設は地域福祉の拠点としての役割を十分に果たしており、各種課題についても適切かつ着実に遂行されているとの高い評価を受けており、利用者が安心・安全・快適に利用できる環境づくりや、利用者重視の施設運営、多様な福祉・介護サービスに関する相談対応が評価されている。

また、地域団体との連携や自主事業への積極的な取組、利用者へのきめ細かなケア、地域福祉の増進への貢献も高く評価されている。一方で、物価高騰などの外部環境の変化や施設の老朽化への対応が課題として挙げられており、今後は多様化する利用者ニーズへの対応、サービスのさらなる向上、利用促進及び地域福祉活動の一層の充実に努めることが期待される。