

平成28年度 今治市福祉センター指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市福祉センター（6施設）
所在地	今治市南宝来町一丁目9番地8 外5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 片 上 修二郎</p> <p>住 所 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 福祉政策課</p> <p>T E L : 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	<p>B</p> <p>市が目的としている福祉サービスの公平な提供、また、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のは勿論のこと、相談事業の充実又、地域団体との連行や、細かなニーズに対応出来る職員の育成をする等し、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徹底している。</p>	<p>B</p> <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せた上で、そのための条例や規則、仕様書、個人情報の保護など指定管理業務に必要な知識を、職員研修を通して全職員に周知徹底している。</p>

<p>利用状況</p>	<p>B</p>	<p>福祉センター祭り等の開催により、福祉に関する活動や事業のアピールに貢献出来たと考えます。総合福祉センターを利用される方の利便性の向上や、PRについて十分に取り組みを進め稼働率の向上に努めて、今後も利用者の立場に立った取組を進めたい。</p> <p>どの施設とも利用者アンケートでは、高い満足度が得られ、業務の履行が適切であった。</p> <p>また、福祉センターでは、センター祭りなどのイベントを開催し、地域住民に施設のPRをしている。</p> <p>今後も利用者の立場に立った取り組みを進め利用者がご利用しやすい福祉センター運営に努めるとともに、より一層の向上を目指したい。</p>	<p>B</p>	<p>利用者数は、宮窪一般浴場を除きほぼ横ばいである。地域住民のニーズを考慮した特色ある自主事業の実施や、地域団体との連携によるイベントを開催している。</p> <p>今後も、利用者の利便性の向上に努めるとともに、幅広い年代を対象とした事業やイベントを通して、施設の認知度の向上に繋げ、利用者数の増加を図っていただきたい。</p>
<p>事業収支</p>	<p>A</p>	<p>経理事務については、特に注意を払い適切な運営に心がけている。</p> <p>経理は会計責任者並びに会計担当者を含め、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処置が行われている。</p> <p>また、職員の省エネに対する意識向上を図り経費節減に努めた。</p> <p>消耗品についても、軽微なものは裏紙を使用する。無駄なコピーを控える、不必要なものは購入しない等、経費節減に努めている。</p>	<p>B</p>	<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。多くの施設で老朽化が進み、修繕費用が高まっているが、施設の使用実態に応じた経費負担の按分や、職員の省エネ及び経費削減に対する意識の向上を図っており、効果も見られる。</p> <p>引き続き、計画的且つ適切な予算の執行に努めていただきたい。</p>
<p>管理運営体制</p>	<p>A</p>	<p>毎月定例で管理職会（支部長以上が参加）を開催し、各施設の業務内容や事故・困難事例等の報告を行い情報の共有を図ることにより、利用者に対しより良いサービスが提供できるよう検討会を行っている。</p> <p>組織内研修については、新人研修や全体研修、内部研修を通じて利用者への接遇、個人情報保護等の研修を実施し、職員の資質向上を図っている。また、緊急時に対応できるよう介護職員はもとより、地域事業職員にもAED講習（救命救急講習）の受講を実施している。</p> <p>その他、火災や災害の発生に備え、本会職員・休日等の管理を委託しているシルバー人材センターの職員・利用者を対象に防火訓練・避難訓練（年2回）を定期的実施している。</p>	<p>B</p>	<p>職員及び有資格者は計画通り配置されており、法人における障がい者の雇用も基準を満たしている。また、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など定期的実施されている。今後も、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>

<p>管理運営業務</p>	<p>A</p>	<p>管理業務については、業務基準表に定められた基準を満たし適切に実施した。実施にあたっては、職員で対応できる内容と、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。 廃棄物処理業務については、職員が直接クリーンセンターに持ち込むなどし、経費節減に努めた。 なお、業務基準表に定められた基準以外にも植栽の剪定や草刈り、草引き等は随時職員が実施している。 協議連絡業務は、市の指示に迅速かつ誠実な対応に努めている。 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。</p>	<p>B</p>	<p>仕様書で定められた基準はすべての施設で満たしている。植栽管理や清掃業務の一部を職員が対応するなど、日常的に施設的美観維持に努めている。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。</p>
<p>利用業務</p>	<p>A</p>	<p>利用者がセンターを快適に利用する事が出来るよう、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5回発行）及び各支部発行の社協だより（年間5回～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。 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、利用促進に努めたい。 各施設とも職場体験学習や、実習生等の受け入れを行い、福祉の拠点としての責務を果たしている。 今後も利用者の立場に立った取り組みを進め、将来に向けより一層の向上を目指したい。</p>	<p>B</p>	<p>利用申請・許可手続きは基準に沿って行われている。宣伝広報としては、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、新聞社等への情報提供や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、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。今後とも効果的なPRに努めていただきたい。</p>

<p>その他業務</p>	<p>A</p>	<p>事故対応マニュアルについては、同施設内で実施している他の事業と共通のマニュアルを整備し、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な体制をとっている。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、駐車場係り2名以上出す事を求める等し事故防止策を実施している。 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等省エネ活動を継続して実践している。 喫煙対策については、全施設とも館内全面禁煙を実施している。また、月末日には敷地内から灰皿を撤去し、利用者にも協力をいただいた。 個人情報保護については、法人及び個人の事業所に於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・ポリシーについて徹底するとともに、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、事業計画書のとおり適切に実施した。また、開・閉館日については、利用者の要望に応じて、市とも協議のうえ柔軟に対応した。</p>	<p>B</p>	<p>事故対応マニュアル等は随時見直されており、避難訓練においては様々な状況を想定し、利用者や地域住民、関係機関とも連携した訓練を実施している施設もある。今後もより実践的な訓練を行うことにより、緊急時の体制を整えていただきたい。 駐車場については、混雑が予想される時は臨時駐車場を準備したり係員を配置しており、喫煙対策についても、喫煙場所を限定し、月1回は敷地内禁煙を実施するなど適切に対応している。 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。</p>
<p>修繕業務</p>	<p>A</p>	<p>各施設・設備とも経年劣化に伴い修繕箇所が増加することが考えられるため、事前に不良箇所を把握し、状況を見極めながら業務に支障がないよう、市と協議の上計画的な修繕を行いたい。 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、会館利用に影響が出ると考えられる場合（応急的な修繕等）も、市と協議を行い、迅速に対応した。 施設は経年による修繕ヶ所が増えてきたことから、優先順位を考えた修繕計画を行っている。今後も利用者の立場に立った取り組みを進め利用者がより快適に利用できるよう修繕業務にあたりたい。</p>	<p>A</p>	<p>施設の老朽化により、修繕が必要な箇所が増加しており、大規模な修繕も必要になっている。利用者の安全や必要性を見極めながら優先順位をつけ、施設の使用実態に応じた費用の按分を行うなど、的確に修繕業務が行われている。今後も利用者の利便性や安全を考慮した上で、市と協議をしながら、必要な修繕を実施するとともに、職員の日常的な点検により修繕の必要な箇所の早期発見に努めていただきたい。</p>
<p>備品管理業務</p>	<p>A</p>	<p>館内設置設備や、老朽により破損した備品は市と協議の上、必要最低限の購入とした。 利用者のニーズに基づいて適切に整備された備品管理により、利用者のニーズに対応できるよう、より一層の管理業務に励みたい。</p>	<p>B</p>	<p>業務に支障をきたさないために必要な最小限の備品を購入している。利用者のニーズを把握することにより、必要な備品を見極めて購入するとともに、備品の管理を適切に行っていただきたい。</p>
<p>行政財産の目的外使用許可 手続業務</p>	<p>A</p>	<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を行った。</p>	<p>B</p>	<p>適切に手続が行われている。</p>

<p style="text-align: center;">自主事業</p>	<p style="text-align: center;">A</p>	<p>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た。センターに勤務する福祉・介護の人材を地域内の福祉向上のために有効に活用した。</p> <p>各福祉センターでは、福祉センターまつり等のイベントを開催し、施設、各種事業の紹介や利用者団体の活動を広く市民にPRを行っている。</p> <p>またセンターに勤務する福祉・介護の職員を地域内の福祉向上のために有効に活用した。年間を通じて住民主体の福祉のまちづくりの研修会を行い、地域福祉の推進、地域福祉の理解の拡充につながった。</p> <p>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・入門講座を年間を通じ定期的に通講して多くの市民が受講している。また多くの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。</p> <p>島嶼部では、施設見学を通じ、福祉教育を実施し、福祉施設の役割理解に貢献した。</p> <p>また、少子化対策として、未就園児、親子を対象とした「子育てサロン事業」を開催し、交流と情報交換の場を提供することで、子育てへの支援を行うことができた。</p> <p>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。</p>	<p style="text-align: center;">A</p>	<p>ボランティアの育成や活動支援、小中学生や高校生を対象とした福祉教育推進事業、職場体験の受け入れ等指定管理者の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、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。また、福祉センターまつりや社協まつり等を実施することにより、児童・高齢者・障がい者等地域住民の交流の機会をつくるとともに、施設及び法人の役割や存在意義の周知、利用者団体や各種事業の紹介を行っている。</p> <p>今後も、法人の機能を最大限に活かした事業を実施していただきたい。</p>
<p style="text-align: center;">地域団体との連携</p>	<p style="text-align: center;">A</p>	<p>地域福祉の拠点として、地域福祉活動を実施する為、各地域各団体とのネットワークづくりに努め、地域福祉・在宅福祉活動の推進を行うべく、綿密な連携を実施している。</p> <p>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員が出席し、地域の状況について情報交換を行っている。</p> <p>各支部においても、各地域で開催されている民生委員会に社協職員が出席し、日頃から連携を深め協力体制が整っている。</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活動を行っている。</p> <p>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り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。</p> <p>教育機関とも常に連携して、各学校における福祉学習、体験授業等に職員を派遣することにより、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・福祉機器を利用しての体験学習等も行い、福祉の啓発にも努めており、福祉の拠点としての役割を果たすことができた。</p>	<p style="text-align: center;">A</p>	<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>今後も地域住民の福祉への理解が深まり、地域福祉に対する意識の向上が図れるよう、多くの地域団体と連携を深め、活動を展開していただきたい。</p>

利用者アンケート	A	<p>利用者アンケートを実施した。その施設とも、結果については比較的良い結果となったが、利用者の意見や改善して欲しい点がいくつか見られた、担当職員に周知するとともに、十分検討を行い、改善できるものについては、対応を行った。</p> <p>アンケート実施後も、引き続き利用者の声に耳を傾け、住民から愛され信頼される運営に努めたい。</p> <p>今後も市と協議の上、アンケートの実施方法、設問内容を検討し、的確なアンケート結果が得られるよう改善し利用者サービスのより一層の向上に努めたい。</p>	B	<p>施設管理、職員に対する評価は概ね良好であった。どの施設も駐車場に対する要望が見られるが、混雑が予想されるイベント等開催日には臨時駐車場を確保したり係員を配置するなど対応しており、引き続き状況に応じた柔軟な対応をしていただきたい。</p> <p>今後も利用者の立場に立った対応を心がけ、職員の資質向上に努めるとともに、アンケートの実施方法や内容の見直し等により、利用者が意見や要望を出しやすい環境を整えていただきたい。</p>
事故・苦情	A	<p>大きな事故、苦情等は無く適切な運営が行われた。</p> <p>利用者からの意見や苦情を聞くために、全施設に意見箱を設置している。</p> <p>事故等があった場合には、迅速かつ適切に対処できるよう、スタッフの意識統一を図っている。</p> <p>今後も、定期的に施設内を巡回する等、引き続き事故の未然防止に努めると共に苦情についても迅速かつ真摯な姿勢でニーズに応え、より一層の向上を目指したい。</p>	B	<p>大きな事故や苦情は無かったが、設備の不具合や駐車場での事故は頻繁に発生している。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>
指定管理者の経営状態			指定管理者として問題なく経営が行われている。	

総 合 コ メ ン ト

すべての福祉センターで、仕様書で定められた基準は概ね満たしている。省エネに対する意識も高く、植栽管理や清掃業務の一部で職員が対応するなど、コスト意識は高い。また、研修、災害等への対応訓練、ミーティングなど定期的に実施しており、職員の資質向上に努めている。今後も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、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、また、地域団体とも積極的に連携したイベントを実施するなど、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。

引き続き、地域福祉の拠点として、法人の特性を活かした運営及び事業を実施していただきたい。