

令和2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 長野 和幸</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>今治市 健康福祉部 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	<p>A</p> <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、地域における多様なニーズに対応出来る職員を育成する等し、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。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を徹底している。</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れた上で、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、職員研修等を通して全職員に周知徹底している。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
利用状況	B	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で福祉センターのイベントや各種教室の中止や貸館業務の休止があり、利用件数及び利用者数は、各福祉センターにて前年に比べて減少となった。新型コロナウイルス感染予防を徹底し、利用者に安全で快適な運営を心がけると共に利用者の利便性の向上を図り、利用者の増加に努めていきたい。</p> <p>なお、利用者アンケートではどの施設でも、高い満足度が得られ、業務の履行は適切であった。引き続き、福祉センターのPRを進めながら、利用者の立場に立ち、地域福祉の拠点として利用しやすい福祉センター運営に取り組んでいく。</p>	B	<p>地域住民のニーズを考慮した特色ある自主事業や、地域団体との連携によるイベント等を計画していただいていたが、新型コロナウイルス感染症の影響から多くが開催中止となり、また、市が要請したため、貸館業務や宮窪一般浴場の利用を休止せざるを得なかったこと等により、昨年度と比較し利用者数は減少している。</p> <p>ウイルスの感染予防対策を徹底した上で、利用者の利便性の向上に努め、幅広い年代を対象とした新たな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>
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処置が行われている。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者が減少し、利用料金収入が著しく減額となった。そのような中で各福祉センターでは、省エネに対する意識向上を徹底し、可能な限り経費節減に努めた。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>修繕については大半が施設の老朽化に伴う修繕であるが、利用者が安全に利用できるように緊急修繕を含め、必要に応じて適切に行った。</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>光熱水費については、昨年と比較し全ての福祉センターにおいて、支出が減少している。これは、省エネやコスト節減に対する取り組みの成果であり、引続き経費削減対策に努められたい。</p> <p>施設の老朽化により、修繕の実施について厳しい状況にあるが、利用者の安全、利便性を考慮し、今後も適切な対応を継続していただきたい。</p> <p>また、センター管理部分以外の利用実態に伴う応分の費用負担について、適正な事務処理の継続をお願いしたい。</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>毎月定例で管理職会を開催し、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、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。</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、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。</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きたい。</p>
管理運営業務	A	<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>協議連絡業務は、市の指示を受け、迅速かつ誠実な対応に努めている。</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。</p> <p>また、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も努めている。</p>	B	<p>仕様書で定められた基準はすべての施設で満たしている。</p> <p>植栽管理や清掃業務の一部を職員が対応するなど、日常的に施設の管理費用の抑制及び美観維持に努めている。</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	A	<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。</p> <p>本会の情報誌「こころ」（年間3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。</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、福祉の拠点としての責務を果たしている。</p> <p>今後も利用者の立場に立った取り組みを進め、利便性の向上を図っていく。</p> <p>また、令和2年度は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>新型コロナウイルス感染症対策については、利用者に対して細心の注意を払い、適正な対応を行っている。</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に体制を築いている。</p> <p>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。</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等省エネ活動を継続して実践している。</p> <p>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。</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。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症により、一時休館となったが、利用者への丁寧な説明や周知を徹底し、トラブルなく、対応することができた。</p>	B	<p>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実施されている。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。</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>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、市との協議を経て、計画的な修繕を進めていくこととしたい。なお、令和2年度においても、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、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）は、その都度、市と協議を行い、迅速に対応した。</p> <p>各福祉センターとも施設は経年による修繕箇所が増えてきている。今後も優先順位を踏まえた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であるように修繕業務に取り組んでいく。</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>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>また、中長期的な視点から、耐用年数が超過した設備等の大規模な工事の必要性について検討されたい。</p>
備品管理業務	B	<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。</p> <p>アンケート等で利用者のニーズを把握し、対応できるよう、今後も適切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>併せて、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>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>ボランティアに関しては、例年、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開講して多くの市民が受講しているが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響が著しく、講座が中止となるなど、計画通りにならないことが多々あった。</p> <p>島嶼部では、施設見学等、福祉学習を実施し、小中学生を中心に高齢・障がい者の理解や福祉施設の役割について理解を深めることに貢献した。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、子育て支援を行うことができた。</p> <p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症により、一部事業が中止となるなど、限られた活動の中、工夫を要することが多くあった。この経験を次年度に活かし、新型コロナウイルス感染症に対処した自主事業を積極的に展開することで、より一層、地域住民の福祉の拠点となるよう努力していきたい。</p>	A	<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、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>特に、新型コロナウイルスの感染予防のため、新しい生活スタイルが社会に求められる中、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、円滑な連携が出来ており、毎月の定例役員会に社協職員が出席し、地域の状況について情報交換を行っている。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。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>	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>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を図れるよう、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。どの施設とも、結果については比較的高い評価となったが、利用者の意見や要望がいくつか見られたため、担当職員に周知し、検討を行い、一部改善できるものについて、対応した。</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福祉センターであるよう運営に努めている。なお、今後も市と協議の上、アンケートの実施方法・設問内容を検討しつつ、利用者サービスの向上につながるアンケートとなるよう改善していきたい。</p>	B	<p>施設管理、職員に対する評価は概ね良好であった。</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>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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、全施設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。</p> <p>引き続き、定期的な施設内の巡回による事故の未然防止に努めていくと共に苦情のない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。</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>
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(市)
<p>全ての福祉センターで、仕様書で定められた基準を概ね満たしている。省エネに対する意識は高く、また植栽管理や清掃業務の一部を職員が対応するなど、コスト削減に対する意識も高い。</p> <p>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の実施しており、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。</p> <p>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、地域団体と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共に福祉に対する意識の醸成を図っている。</p> <p>今後も、地域福祉の拠点となる福祉センターの適正な管理・運営を継続するとともに、住民の社会福祉の増進に寄与していただきたい。</p>

指定管理者選定審議会による総合評価	
B	<p>コロナ禍において、計画的な事業実施が難しい中、創意工夫し、各項目とも着実に実行することができている。特に、自主事業においては、地域に根付く活動をし、福祉の拠点として、一定の成果が感じられる。障がい者の法定雇用率を満たせていない等、今ある課題については、解決していただきたい。</p> <p>地域団体との連携では、福祉センターまで来ることができない人についても、一つでも多くの声を拾い上げ、多くの人に役立つ情報を発信していただきたい。地域における福祉課題の解決に向けてはもちろん、アフターコロナにおいては、新しい生活様式に見合った取組みについても試み、住民が安心して生活できる「福祉のまちづくり」に、施設の管理運営面も含め、高い意識で取り組んでいただきたい。</p>