

令和2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	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。
担当部署(問合せ先)	<p>健康福祉部 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、館内掲示による周知により理解を求めています。
利用状況	C ○数値から見て 総理用人員は、昨年度より15,289人減少しました。 内障がい者数は、昨年度より5,117人減少し、障がい者割合は3%減少しました。 ○背景から見て 利用者数減少の原因には、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に伴う、4月18日から5月25日までの臨時休館および、駐車場改修工事に伴う、8月17日から8月21日と8月24日から8月28日の臨時休館が考えられます。また、新型コロナウイルス感染症が今なお猛威を奮っており、定期講座・イベント中止や活動の自粛が相次いだことも原因と考えられます。 しかしその状況下の中、職員対応についての満足度は昨年度より2.3%上げることができました。コロナ過でも、安全に利用していただけるよう防止対策に努めた結果と自負しております。 目標人数である総理用人員81,000人、障がい者利用者数16,200人ともに達成することができませんでしたが、引き続き効率の良い施設利用と講座・イベントへの参加者確保による利用者数の増加に努めていきたいと思います。	C 春季・夏季に新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館があったため、定期講座の募集停止やイベント中止により延利用者数が大幅に減少しています。そのような中でもポッチャ大会やズンバ教室など新しいイベントや講座を企画するなど、利用者増加に努めています。これからも障がい者・一般の方が参加しやすい講座・イベントの実施をお願いします。
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。経費削減に努め、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。	A 経理については適正に処理されています。経費削減に努めながらも、利用者へ還元できています。引き続き円滑な事業運営に努めてください。
管理運営体制	B ○人員配置 事務員はお客様への更なる接遇向上のため、引き続き2名体制とし、給与等の支払い事務等については、法人本部の担当者が実施し、簡素化・効率化を図りました。スポーツ指導員は5名配置し、事務員2名を含め、障がい者スポーツ指導員は4名体制としました。 ○有資格者の配置 障がい者スポーツ指導員、上級体育施設管理士、防火管理者、限定インストラクター、防災士等の資格を有する職員を配置し、スポーツ指導、窓口対応、緊急時対応、施設管理運営の全てにおいて、有資格者を配置しました。このことにより、障がい者や地域の方を中心としたお客様の多様なニーズにお応えするとともに、安心してご利用いただけるように努めました。 ○研修 法人が実施する法人内研修に参加し、専門的な知識を深めました。また、リスクマネジメント会議を実施し、施設を安全に使用していただけるよう、職員全員で情報を共有しました。 ○その他 勤務時間が異なるため、社内メールを活用した情報共有に努めました。特に、日中職員から夜間勤務者への引き継ぎを徹底し、漏れのないように報告・連絡・相談ができる体制を整えました。	B 人員配置については仕様書に定められている基準以上の配置ができています。障がい者スポーツ指導員や限定インストラクター（救命）など、施設管理をするうえで、必要な資格者が配置されており、利用者のニーズへの対応や安全対策ができています。また、派遣研修では「SLOW CIRCUSオンライン」に参加。ジャグリングなどのサーカス技術を通じて協調性やコミュニケーション力を育むプログラムを取り入れ、新たな知識・技術習得に努めています。
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・退勤前の簡易清掃を徹底し、清掃場所のローテーション表を基に清掃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Facebookも新たに開設し、迅速な情報提供に努めました。	A 仕様書の基準を超える管理運営業務ができています。職員のみならず利用者も使用後には一緒にモップがけするなど施設を大切にしてくれています。また今年からFacebookを開設し、迅速な情報発信に努めています。その外、今治職業安定所や障がい者就業支援センターと連携した相談業務により、雇用促進も図られています。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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、継続していきたくと思います。誘致活動業務については、各イベントに積極的に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、新型コロナウイルス感染拡大により、臨時休館や自主事業の中止が相次いだこともあり、目標を達成することができませんでした。さらに多くの障がい者に参加していただけるような事業を展開していきたくと思っていますので、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くと思います。	B	利用申請・許可については条例に基づき適切に処理されています。使用指導業務については、点字版の「利用のてびき」を今治市社会福祉協議会に依頼して作成するなど、障がい者に配慮した利用促進への取り組みも見られます。また、各種講座・教室・イベント開催を広報やFMラジオ・SNSで情報発信することにより、施設や障がい者活動を多くの方に周知できています。引き続き、障がい者を含めた利用促進への活動をお願いします。
その他業務	A	各種マニュアルの作成・研修を積極的に実施し、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、新型コロナウイルス感染症に対しても、法人及び市の指示に従い、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	各種マニュアルが整備され事務所に掲示されています。また、AED研修受講者が7名配置され、緊急時に迅速に対応できる環境が整備されています。館内放送による換気啓発放送や施設利用者への消毒キット配布など、新型コロナウイルス感染症対策もしっかりとできています。
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。また、12条点検でご指摘のあった非常灯につきましては、不点灯箇所すべてを交換いたしました。体育室の照明修繕が数年頻発しており、数箇所の電球を同時に修繕する等の工夫をしました。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、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	施設の老朽化による修繕が多くなっています。アーチェリー的の修繕では、材木による補強を業者に依頼せず自ら行うなど、経費削減もできています。館内放送による換気啓発をしっかりと行い、修繕計画に基づいた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。また、新型コロナウイルス感染症対策に必要な備品についても、迅速に購入しました。来年度も、アンケート等でお客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くと思います。	B	視覚障害や聴覚障害の方から要望のあった火災点滅装置を配置するなど、利用者の安全を考慮した備品購入ができています。引き続き利用者の要望や安全を考慮した、計画的な備品購入をお願いします。
行政財産の目的外使用許可手続業務	A	自動販売機を3台設置し、お客様へ飲料水を提供しました。商品名の点字対応については、現在設置している内の1社より、前向きに検討するという回答をいただいています。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	利用者の水分補給のための自動販売機の設置、障がい者団体の物品販売スペースの確保、選挙事務への利用調整協力など適切に対応できています。自動販売機の一部には点字対応ができています。引き続き障がい者に配慮した取り組みをお願いします。
自主事業	A	<p>【講座】 (定期講座) スポーツ教室17講座・文化講座6講座の合計23講座を開催し、申込人数は障がい者294人、一般750人の申し込みをいただきました。申込人数は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、第1期休講および定員数を削減したことにより、794人減少しました。しかしながら、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) 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。 また、コロナ過での開催ということで、内容および定員数を変更して開講いたしました。</p> <p>【イベント】 2021年三重こわか大会から正式競技種目になる精神障がい者卓球とボッチャの大会を新規に開催し、競技の周知や選手の発掘に努めました。</p> <p>【その他】 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。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、一部の講座・イベントの開催を中止しました。</p>	B	<p>利用者は前年比794人減少しましたが、ズンバ教室や水彩画教室など4つの新規講座が企画されました。夏期講座での利用者数やアンケート結果を参考に、講師と施設が講座・競技の選択・廃止の協議がされており、利用者目線に立った事業実施へ取り組んでいます。</p> <p>また、2021年から正式競技種目になる精神障がい者卓球やボッチャ大会も開催され、新規競技の周知や選手発掘活動支援もできています。これからも、障がい者や一般の方が参加しやすい講座・競技を検討し、新規利用者獲得に向けた取り組みを強化してください。</p>
地域団体との連携	B	新型コロナウイルス感染症拡大に伴い各種イベントが中止となったため、例年に比べ連携業務の実施回数は減少しましたが、障がい者親善卓球大会では、当施設で自主活動をされている卓球団体に審判役員のご協力をいただくなど、新たな連携を構築することができました。今回のように一般の利用団体に協力していただくことにより、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。また、毎年近隣の小学校にご協力をいただき、福祉体験を実施しています。	B	各スポーツ団体・障がい者関連団体・市内小学校などとの連携も取れています。今年は障がい者親善卓球大会（精神・知的障がい部）の審判役員を市内卓球チームへ協力のもと開催するなど、新たな連携の構築もできています。今後も地域と連携した交流をお願いします。
利用者アンケート	A	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した。今後も、全職員で丁寧な対応を心掛けていきます。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、活用していきたくと思います。	A	講座やイベントの種類によってアンケート配布のタイミングを変更したり昼食時に配布するなど、アンケートの回収率向上への取り組みが見られます。アンケート結果の分析も、障がい者・一般の人たちの意見が判別して実施できており、要望に迅速に対応し改善できています。アンケート評価は利用者からの生きた声を聞ける大切な機会です。これからも、利用者のニーズを柔軟に取り入れた施設運営をお願いします。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
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。</p> <p>また、職員は発生したケガや起こり得る事故について話し合う機会(リスクマネージメント)を作り、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。</p> <p>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>体育施設であるため、運動中に伴うけがが発生しており、件数も去年より5件増加しています。職員はリスクマネージメントを作り、予防に努めるとともに、事故発生時の対応の研修もできています。準備不足や不注意に起因するけがが目立ちます。講師や利用団体代表者へ運動開始前の入念なストレッチのお願いや体育用品取り扱いの注意喚起をするなど、更なる事故防止対策をお願いします。</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多様な講座を開催するとともに、障がい者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が活躍するなど障がい者スポーツへの関心が高まる中、今治市内での活動を応援し、また一般の方の理解に繋がる活動を続けていただけるよう期待します。