

指定管理者評価委員会の評価結果（令和5年度）

令和5年8月7日

評価対象	施設名		総合福祉会館すこやかタウン美濃加茂	
	設置目的・役割等		地域福祉の活動拠点として、高齢者、障害者、母子家庭、父子家庭等に対する福祉活動を支援し、市民福祉の増進を図る。	
	施設の所在地		美濃加茂市新池町三丁目4番1号	
	規模等	敷地面積	17,829.56 m ²	担当課
		延床面積等	3,501.12 m ² (鉄筋コンクリート造 2 階建て)	福祉課
	指定管理者名		社会福祉法人 美濃加茂市社会福祉協議会	
	指定期間		R3.4.1～R8.3.31 (公募・ <u>非公募(任意指定)</u>)	

評価委員 (敬称略)	名城大学 都市情報学部教授 赤木 博文 岐阜協立大学 経済学部准教授 藤井 えりの 旅人総研代表 田中 三文 … (欠席) コンサルティングシスト代表 伊藤 慎悟
---------------	--

指定管理者の報告要旨	
<p>【前回の評価委員会における指摘事項への対応(改善事項)】</p> <p>・令和2年度実施の評価委員会において指摘を受けた事項について、下記のとおり取り組んでいる。</p> <p>指摘事項①:「総合福祉会館等の施設では、事業収支の改善が困難な面があるが、コロナ対策とともに努力を求める。」</p> <p>対応状況:1 階中庭スペースの整備や会館の一室を新たにフローリングに変更し、身体を動かす活動が出来る場所の整備等を通じて利用者の増加を図ることで、費用対効果の改善に努めている。</p> <p>指摘事項②:「コロナ対策を含めて、8年間の実績を基に市民福祉の増進に資するサービスの提供に努力してほしい。」</p> <p>対応状況:利用者の多くとは、当施設の利用者としての関わり以外にも、ボランティアやサロン等の地域での活動でも関わりがあるため、休館になった際もつながりが途切れず、その結果施設の再開後もスムーズに再利用していただいている。またコロナ禍中、全国的に貸付事務を社会福祉協議会が行うことになった際も、相談場所を深田町の総合相談センターから当施設に移管することで、一般の市民が少しでもアクセスしやすいようにした。その結果、相談数は県内でも上位であり、人口比の件数は県内一位という、困窮者からの相談しやすさを誇った。</p> <p>【運営状況(コロナ禍からの改善状況等)】</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大が見られた令和2年度以降利用者が減少傾向にあったものの、昨年度は利用者数が 66,838 人となり、コロナ禍前の平成30年度比で6割強まで回復している。</p> <p>・健康体操事業も継続して実施しており、こちらの参加者については平成30年度比で7～9割まで回復している。利用者同士の交流の場としての位置付けから、そういった需要の高まりに伴い参加者数が順調に回復している要因であると認識している。</p> <p>・健康相談事業に関しても、延べ相談人数は平成30年度比で6割強まで回復。対面での相談ブースの再開に伴い、対面での会話を希望する利用者が数多く利用したことによるものと思われる。</p>	

【改善事項】

- ・多世代間の交流を目的に、1 階中庭スペースの整備を行った。高齢者世代からは若い世代とのふれあいの場として、また親子連れからは新たな遊び場として好評を得ている。
- ・これまでは施設内全てカーペット敷きであったが、2階の一室をフローリング(クッションフロア)に変更し、体を動かす活動が出来るスペースに改修した。またこの改修に合わせて社協にて卓球サークルを組織化(週3回)し、運動に親しむ利用者の増加に繋がった。
- ・館内環境の向上を目的に、男子用トイレへのサニタリーボックスの設置、貸館情報の案内用モニターの増設、通路や2階での BGM の放送を実施。特に通路や2階の BGM については、利用者から好評を得ている。
- ・熱中症対策の一環として、施設利用者を対象にペットボトルのお茶を安価に提供している。

【今後に向けて(課題)】

- ・施設の供用開始から29年を経過し、施設の至る所で老朽化が見られている。日頃の業務の中で修繕等対応しているが、経年劣化によるものについては対応しきれない部分もある。利用者の安全・安心確保のために、市への要望等対応を検討していく。

総 合 評 価 結 果

二次評価

B

- ・指定管理者や担当課へのヒアリングの中で様々な意見はあったものの、コロナ禍というサービス向上等に取り組みにくい状況の中で、施設の適正な管理運営は確実に実施されていたことは評価できる。
- ・コロナ禍においても実施された 1 階中庭スペースの整備等といったサービス向上に向けた取り組みは、今後も継続して実施して欲しい。
- ・生活に関する相談の場の提供といった取り組みの他、様々な事業を通じて地域に根差した活動、地域の安心・安全の砦としての団体であるという部分においては、指定管理者は地域にとって重要なポジションであると感じ、評価に値する。
- ・ここ数年はコロナ禍への対応がどうしても優先されてしまい、新しい取り組みやその取り組みのアピールといった部分については後回し、もしくは全く手を付けることが出来ない状況であったが、現在はかなり落ち着いてきているため、積極的にサービス向上に向けて取り組んで欲しい。

要 改 善 ・ 勧 告 事 項

【指定管理者に対する要望・指摘】

①施設の新規利用者に対する対応について

- ・これまで利用したことがない施設を利用することはハードルが高いことであり、勇気を出して利用した結果が悪い印象に繋がってしまうと、それは利用者にとってとても可哀想なことであるため、福祉会館という市の公共施設である以上、そういった印象とはならないような温かい雰囲気施設の施設づくりを望む。
- ・初めて来た人に「施設やその職員の感じが良かった」と思ってもらうことが重要であり、些細なことではあるが、この「感じが良かった」がリピーター獲得に繋がる。施設に初めて足を運ぶということはとても尊いことであり、またとても大きな一歩であることから、指定管理者は初めて来た人とそのきっかけを大事にすべき。

②職員や組織の育成について

- ・良い人材を採用して育てていく仕組み、また組織を育てていく仕組みを今後考えていってもらいたい。社会福祉協議会のように代表が頻繁に入れ替わる組織というのは、人や組織を継続して育てていくことが大変難しく、またそういった組織であることから人や組織を育てる仕組みの構築も難しいが、今後のためにも是非その仕組みを作り上げることを期待する。

そ の 他 指 摘 事 項

【市に対する要望・指摘】

①福祉会館の利用対象者について

・令和5年5月に「孤独・孤立対策推進法」が成立し来年度から施行されること、また令和2年度の評価委員会の指摘事項にもあるように、施設の利用対象者の見直しが必要ではないか。他の施設との役割分担や施設のキャパシティもあり、福祉会館が特定のこの役割を担うべきといったことを述べるのは一概には難しいが、市の方針等も踏まえて早急に検討すべき。

・喫茶スペースについて、利用者が増えれば売上の増加に繋がり、また従業員のやりがいになることから、より多くの市民に利用してもらえるよう利用対象者の拡大を検討することが望ましい。

②サービス向上に向けた指定管理者への働きかけについて

・以前に比べると現在はコロナ禍が落ち着いてきたこともあり、余裕が生まれることも想定されるため、今後はより良いサービスの提供のための新しい取り組みや前向きな取り組みを実施するよう、指定管理者に対する働きかけを行うことが好ましい。

●二次評価の判定基準

総合評価	基準
A(優良)	施設の維持管理・運営を適正かつ効果的・効率的に行い、「サービスの向上」、「利用者数・稼働率の向上」及び「管理経費の縮減・費用対効果の向上」を図る具体的な取り組みを積極的に実施している
B(良好)	施設の維持管理・運営を適正に行い、「サービスの向上」、「利用者数・稼働率の向上」及び「管理経費の縮減・費用対効果の向上」を図る具体的な取り組みを一部実施している
C(課題有)	施設の維持管理・運営を適正に行っているものの、一部課題があり、「サービスの向上」、「利用者数・稼働率の向上」及び「管理経費の縮減・費用対効果の向上」を図る取り組みもあまり見られない
D(要改善)	施設の維持管理・運営に問題があり、早急な改善・勧告が必要である