

指定管理者評価委員会の評価結果（令和6年度）

令和6年9月27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3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)	福祉課
	指定管理者名		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 コンサルティングシスト代表 伊藤 慎悟
---------------	---

担当課の報告要旨	
<p>【改善事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の増大を図るため、キッズコーナーを「ふれあいコーナー」に、中庭を「ふれあい広場」とし、高齢者と乳幼児とその保護者がふれあいながら過ごすことができるように、スペースの拡大や遊具の追加を行った。 ・夏の暑さを和らげるため、扇風機やうちわの設置をしていたが、玄関と中庭にミストシャワーを設置した。 ・緊急におむつや生理用品が必要になった方に対応するために、トイレにおむつと生理用品の提供を示すことができるカードを設置したところ、複数人の利用があった。 ・2階のトイレにおむつ交換台を設置していたが、1階の乳幼児と保護者の利用が増加したことから、1階のトイレにもおむつ交換台を設置した。また、1階での授乳スペースを確保した。 ・全館利用者アンケートで女子トイレの洗面台に子ども用の踏み台を置いてほしいと要望があったため設置した。 ・和室で高齢者がオセロゲームで遊ぶことが多かったため、「積み木ゲーム」等、他に遊ぶことができるゲームを増やした。高齢者用に老眼鏡の設置を増やし、足つぼマットを新たに設置した。 <p>【運営上の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置から30年が経ち、途中更新していないものについては老朽化が進んでいる。年々、修理・修繕が増えており、今後も増えていく見込みである。 ・玄関前の雑木林が高木化・古木化しており、強風時には倒木する可能性があり危険である。 <p>【前回の評価委員会における指摘事項への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5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><指定管理者への指摘事項></p> <p><u>指摘事項①：施設の新規利用者に対する対応について</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、温かい雰囲気施設の 	

づくりを望む。また、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、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。

対応状況：初めて来館された方に、不安な気持ちが少なくなるように、希望する方に対して職員が同行し、施設案内を行っている。また、会館利用者は増加しているため、初めて来館された方の何人かは続けて利用していただいている。

指摘事項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もらいたい。

対応状況：職員の資質向上と適正な人事管理を目的として、評価シートを用い、人事評価を行っている。職員の育成とスキルアップを目的に、資格更新時の研修、また自発的な資格習得に対しては助成制度を設けている。令和5年度は、「各係・グループの枠組みを超え、相互理解を深める事で、社会福祉協議会内での協働に向けて、各職員同士が共通認識を持つ」ことを目的に研修を行った。

＜市への指摘事項＞

指摘事項①：福祉会館の利用対象者について

・「孤独・孤立対策推進法」が成立し令和6年度から施行されるため、施設の利用者の見直しが必要。また、喫茶スペースについて、利用対象者の拡大を検討することが望ましい。

対応状況：利用者の見直し、拡大については担当課だけでは対応できない。具体的な案は出ていないが、今年のサウンディング結果等を踏まえて、今後検討したい。

指摘事項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

・より良いサービスの提供のために、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。

対応状況：今後、働きかけを行っていく。

総合評価結果

二次評価

B

【総合評価】

- ・指定管理者の自己評価と市の一次評価が異なっている理由は、評価基準に対する認識の違いであるため、「B」評価が妥当である。
- ・指定管理者については、アンケートにより利用者のニーズを把握した上で事業を実施する等、施設の維持管理・運営を適正に実施しているように見受けられ、大きな問題はない。
- ・指定管理者には特段大きな課題もなく、施設の老朽化等の課題は指定管理者の責任ではないため、「B」評価とする。

要改善・勧告事項

【指定管理者に対する要望・指摘】

①地域連携について

- ・社会福祉協議会の本来的な役割として、NPO 法人等への中間支援的な役割もあるため、指定管理における地域連携についても、「A」評価となるよう取り組んでほしい。

【指定管理者及び市に対する要望・指摘】

①市と指定管理者との関係性(連携、役割分担等)について

- ・施設の老朽化等、指定管理者だけでは対応できない点も複数見られ、今後、市と指定管理者の関係性の中でどのように改善していくかが課題である。

②高齢者と他世代の交流について

- ・総合福祉会館が、高齢者と子供など他世代の交流があるような場として上手く機能することが望ましい。元気な高齢者も多く、元気な方のたまり場として存在すれば総合福祉会館が活かされるのではないかな。

そ の 他 指 摘 事 項

【市に対する要望・指摘】

①福祉施設・福祉サービスの在り方について

- ・高齢者、母子家庭、父子家庭の増加など社会環境の変化の中で、ハード面とソフト面を含め、美濃加茂市として施設の今後の在り方や運営方法等について考える時期を迎えている。
- ・施設の老朽化に加えて、市の高齢者や福祉に対する考え方が時代に合わなくなっている部分が表面化しているのではないかな。昔の高齢者像を今の高齢者像に当てはめてはいけな。高齢者を高齢者が集う場所に集めるのではなく、様々な世代の方が交流する中で、高齢者が集う場所があるなど違う発想があっても良い。発想の転換や市としての方針が重要であり、美濃加茂市として抜本的に考え直す良いタイミングではないかな。
- ・すこやかタウン美濃加茂の目的に立ち戻って、高齢福祉施設や高齢者向けのサービスの在り方について市としてどうしていくべきか検討してもらいたい。

●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