

大東市立総合福祉センター 外部評価結果（案）

評価対象施設	大東市立総合福祉センター
指定管理者名	社会福祉法人 大東市社会福祉協議会
評価対象年度	平成30年度、令和元年度、令和2年度、令和3年度、令和4年度
施設所管課名	福祉・子ども部 福祉政策課

- 令和2年1月以降の新型コロナウイルス感染症の拡大による社会情勢の変化という特殊な状況下
 においての評価となる。

1. 指定管理者による自己評価結果に対する意見等

○施設運営の改善点等

- ・施設運営について、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から閉館や開館の時間短縮、各種事業の中止を行いながらも利用状況に不足のない人員配置や職場内研修を行っており、協定書・仕様書・事業計画に沿いながら、市民サービス向上を意識した施設運営を行っています。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響による利用者が減少する中で徹底した感染防止対策を行いながら創作的活動教室、足湯事業、緑化事業、各種教養講座事業等の自主事業を実施していました。
- ・自主事業の実施や聴覚に障害のある方にもスムーズに情報提供が進むことができるインフォメーションディスプレイの増設、災害時における通信手段となるフリーWi-Fiの設置など利用者の利便性向上に努めていることは評価できるため、引き続き努めてください。
- ・利用者の声を取り入れる意見箱の設置や障害者団体等からの要望を職員各自が情報共有するとともに改善策を議論するなど、積極的に利用者のニーズ把握に努めていることが評価できます。
- ・利用者のニーズに合わせて随時改善を図っており、利用者満足度の向上に努められたことが評価できます。（新たにWi-Fi中継機の設置によるWi-Fi不安定箇所の改善、全館フリーWi-Fiを活用して既存の各テレビでYouTube視聴の整備、電動車いす置き場の自転車駐輪禁止のカラーコーンの設置、各種教室や一時避難所となっている作業室2におけるエアコンの増設など）

○収支状況等について

- ・施設の老朽化が進む中で光熱水費の削減等を行い、必要な施設修繕への費用を捻出するなど、予算の適正な運営に努めています。
- ・今後はウィズコロナ・アフターコロナを意識し、新しい生活スタイルに合わせた独創的な提案を行い、効率的かつ効果的な施設運営に努めてください。

2. 市（施設所管課）による内部評価結果に対する意見等

○所管課の評価の仕方について

- ・事業計画書について、自己評価や実績から、当該施設での効果的な提案であるか等検証すべきと思われます。

○指定管理者に対して指導すべきポイント等

- ・コロナ禍において、館内利用者アンケートを実施し、より利用者の意見やニーズの把握に努めるなど各種事業や講座等の定期的な利用者満足度の確認を行うべきと思います。また、事業計画書に記載のある項目で実施していない事業があります。これは新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、事業を実施することができず、事業自粛せざるを得ない状況でしたが、今後は実現性の高い事業計画とするために適切な進行管理を行い、事業の定期的な確認を実施してください。

3. 総合評価

- ・協定書・仕様書・事業計画に基づき、適切な管理運営を行っています。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響がある中で徹底した感染防止対策を行いながら各種自主事業・講座等の実施や年2回の防災訓練を行い、安全な施設運営に努めていることなどが評価できます。
- ・緊急事態宣言等の影響により一時的に利用者数が下がりましたが、令和4年度は積極的に福祉の増進と利用者サービスの向上を目指し、各種の事業に取り組んだ結果、利用者の増加に繋げることができました。
- ・管理運営に必要な職員研修として、QRカード入館システム・部屋の予約システム等の操作説明や設備の現地研修に取り組み、職員の事務処理能力向上に繋げていることは評価できます。
- ・環境に配慮した取組みとして、新たに総合福祉センター省エネ取組計画を作成し、光熱水費の削減等に努めていることは評価できます。
- ・Wi-Fi不安定箇所の改善やテレビのYouTube視聴対応、新たにエアコンを増設するなど利用者の要望等に応じてサービスの向上に努めていることは評価できます。
- ・館内利用者アンケートを実施し、結果を分析した上でコロナ禍における市民サービスの向上を意識した事業等を展開することでより効果的な施設の管理・運営を行い、今後の施設の運営に活かしていただきたいと思います。