

令和5年度
豊橋市総合福祉センター指定管理業務
事業計画書

社会福祉法人 豊橋市社会福祉協議会

令和5年度 豊橋市総合福祉センター指定管理業務 事業計画書

(A)管理運営に当たっての基本方針

①管理運営の基本方針について

| ◎基本方針 | |
|-------|---|
| ① | <u>地域福祉</u> の増進を目的とし、高い <u>専門性</u> に基づく施設運営に努めます。 |
| ② | ボランティアや当事者、行政等と <u>協働</u> し、ニーズに応じた施設運営に努めます。 |
| ③ | 関係団体や機関と <u>連携</u> し、施設の機能を高め、効率的な施設運営に努めます。 |
| ④ | <u>公益性</u> を第一に考え、適正な施設運営とサービスの提供に努めます。 |
| ⑤ | 公の施設にふさわしい、 <u>公平・公正</u> を重視した施設運営に努めます。 |
| ⑥ | 利用者の <u>安全、安心</u> に配慮した施設運営に努めます。 |
| ⑦ | 公益性のきわめて高い社会福祉法人として、市民の財産である施設の <u>保守・保全</u> に努めます。 |
| ⑧ | 大規模な自然災害に備え、施設の <u>災害活動支援</u> 体制の整備に努めます。 |

指定管理者として、効率的かつ効果的な施設管理と住民サービスの向上を心がけるとともに、適切な福祉センターの運営を通じて地域福祉活動を活性化させ、福祉センターの果たす役割を総合的に高めていくことで豊橋市総合計画及び豊橋市地域福祉計画等の諸計画や豊橋市の施策の推進に貢献できるように努めます。

また、次の項目に留意して福祉センターの管理運営を行っていきます。

- (1) 法律及び市の条例、規則等を遵守し、適正な施設運営に努めます。
- (2) 利用者の安全確保を第一に考えた施設管理と体制の整備に努めます。
- (3) 常に設置者（市）と協議しながら、よりよい施設運営を目指します。
- (4) 利用者に意見を取り入れ、利用しやすい環境づくりに努めます。
- (5) 苦情解決処理の体制を整備し、誠実な対応と改善に努めます。

②成果目標と自己評価について

【成果目標】

(1) 安全・安心

利用者の安全確保のための取り組みや緊急時の危機管理マニュアルの整備に努め、事故を防止し、万一の場合にも適切な対応がとれる運営体制を構築します。

(2) 施設の維持・保全

管理職員による危険箇所の定期点検確認、一級建築士による「建築物定期検査」（3年に1回実施）及び「建築設備定期検査」（毎年実施）を行い、市有財産である福祉センターの維持、保全に努めます。

(3) 利用の促進

当事者団体やボランティアグループの育成・支援を通して、地域福祉活動を活性化し、福祉センターの利用を促進していきます。

(4) 地域福祉の増進

自主事業を通して、地域福祉の増進や介護予防の成果を上げていきます。

(5) 環境管理

省資源、グリーン購入を推進するとともに、廃棄物の減量・用紙リサイクルに取り組みます。

【自己評価の方法】

チェックリストを作成し、成果目標の達成状況についての自己評価を実施するとともに、設置者（市）との連絡調整会議の場において評価と検証を行い、その結果を福祉センターの運営改善のためにフィードバックさせていきます。

③法人（団体）の社会的責任について

(1) 法人倫理について

本会は公益性のきわめて高い社会福祉法人として、また、社会福祉法第109条に位置づけられた地域福祉の推進を図ることを目的とする中核的な福祉団体として、そして、住民会費制度を取り入れ、その会員である豊橋市民の福祉増進のために、地域福祉の専門性を生かしながら、行政や市民からの期待と社会的な要請に応えるべく、役職員が一体となって、日頃より適切な法人運営に取り組んでいます。

また、個人の尊厳や人権を守り、生活上のさまざまな課題や困難を抱えている方や社会的弱者を積極的に支援するために、関係機関や各種団体と協力しながら、「住民参加による福祉のまちづくり」という理念を実現するために地域福祉活動を展開するとともに、人材育成のための福祉教育に取り組んでいます。

指定管理者としては、利益を追求しない公益的法人として、利用者の意見・要望や設置者（市）の助言を取り入れ、福祉センターが安全、快適に利用できるように、迅速、適切に設備・機器の修繕やサービスの改善に取り組んでいます。

(2) 法令遵守

社会福祉法人として、就業規則等の諸規程の整備や職員研修の実施など、法令や社会規範を遵守し、社会貢献につなげていくために必要な措置を講じます。

また、個人情報保護のための規程整備や適切な会計処理のための体制づくり、人材の育成に努めることで、不適切な事態が発生しないように予防します。

そして、設置者（市）との情報交換や協議を積極的に行うとともに、法人の監事による内部監査や所轄庁による監査及び指導を通して、業務や管理体制の改善に努めることで、適切な法人運営に反映させていきます。

さらに、厚生労働省による社会福祉法人に対する運営指導に基づき、業務及び財務等に関する詳細な情報をホームページで開示することで、法人運営の透明性を高めていきます。

(3) 環境管理

福祉センター運営にかかる物品やサービス等の購入にあたっては、グリーン購入法の趣旨に基づき、環境を配慮して、必要性をよく考え、環境への負荷ができるだけ少ないものを選んで購入するよう配慮いたします。また、清掃等の外部委託の業務についても、環境負荷の軽減に配慮するよう委託事業者に指導していきます。

(B) 管理運営に関する具体的事項

①施設の設置目的を最大限に発揮する管理運營業務の提案について（自主事業を含む）

【地域福祉活動への取り組みに関する考え方】

地域福祉を推進するためには、地域福祉活動の主体となるべき市民に対して、効果的な福祉教育の実践を通して、地域の特性や課題を明らかにし、自分たちの暮らすまちをいかにして良くしていくかをみんなで考え、活動していただく環境を整備していく必要があります。社会福祉における大きな課題となっているボランティア活動や地域における助け合い・見守り活動の充実、障害者の社会参加の促進、ノーマライゼーションの実現、介護予防や人権の擁護、大規模災害への対応などを推し進めていくためには、行政による取り組みと合わせて、地道な地域福祉活動を支援し、活性化させることで、自助や互助、共助と公助が有効に機能していかなければなりません。

福祉センターは、市民による主体的な地域福祉活動を展開する上での重要な拠点として位置づけられており、福祉センターが有する機能と豊橋市社会福祉協議会に所属するボランティアコーディネーター、コミュニティソーシャルワーカーによる専門的な支援並びに地域におけるネットワークを有機的に連携させ、活用することで、豊橋市の地域福祉の増進を図っていくべきであると考えます。

【総合福祉センターと地域福祉センター（4ヶ所）との連携】

総合福祉センターと本会が所有するつつじが丘地域福祉センターを含む4ヶ所の地域福祉センターは、豊橋市における地域福祉活動の拠点として、大規模災害時には、福祉避難所や災害ボランティアセンターとして位置付けられており、各福祉センターが連携し、一体的に運営されることで、有効に機能することが出来ると考えます。

また、豊橋市における地域福祉活動や災害時の支援活動の中核となる豊橋市社会福祉協議会が指定管理者として福祉センターを管理運営することで、豊橋市の施策や行政計画を効果的に達成することができるとともに、施設の設置目的を最大限に発揮して、地域福祉を推進することができると考えます。

さらに、総合福祉センターには本会の事務局・ボランティアセンター、牟呂地域福祉センターを除く地域福祉センターには、本会の地域包括支援センター又はヘルパー事務所の設置がされており、少数の建物管理職員では対応が難しい繁忙時や、センター管理についてのトラブル、利用者の事故等の緊急時に、建物管理職員以外の係が協力する体制で運営しており、5つのセンターを本会が一括で管理することで、各センター少人数の建物管理職員の配置であっても、急な人手不足に対して、他のセンターの管理職員の一部派遣等5センターでの職員の連携も可能となっています。

・自主事業について

(1) 介護予防「脳の健康教室」

市内の70歳以上の高齢者（地域包括支援センターから紹介のあった高齢者については年齢制限なし）を対象に、学習サポーターとともに週1回、楽しくコミュニケーションをとりながら、簡単な読み書きや計算を中心とする教材（東北大学 川島隆太 教授 監修、くもん学習療法センター作成）を使用した学習を行うことで、脳機能の維持、向上をはかる介護予防の取り組みとして実施します。

（※残り6日間は自宅で学習します。）

また、教室を運営する学習サポーターは無償のボランティアとし、本会の広報紙（全世帯配布）や市の広報を活用して募集し、事前の研修会を開催します。

※ 福祉センターを介護予防事業の拠点として活用するため、本会が所有する、つつじが丘地域福祉センターを合わせた5ヶ所で開催します。

◎令和3年度実績

〈実施状況〉 前期：令和3年4月～8月 後期：令和3年10月～令和4年2月

・実施状況 ※受講者数（カッコ内は修了者数）

| 区 分 | | 令和3年度 | 令和2年度 | 比 較 |
|-------|----------|----------|---------|--------|
| あいトピア | 前期（全21回） | 30（26） | 0（0） | 30（26） |
| | 後期（全20回） | 29（24） | 36（27） | △7（△3） |
| 八 町 | 前期（全21回） | 12（12） | 0（0） | 12（12） |
| | 後期（全20回） | 12（12） | 18（14） | △6（△2） |
| つつじが丘 | 前期（全21回） | 24（20） | 0（0） | 24（20） |
| | 後期（全21回） | 22（20） | 27（19） | △5（1） |
| 大 清 水 | 前期（全22回） | 24（18） | 0（0） | 24（18） |
| | 後期（全21回） | 14（12） | 20（20） | △6（△8） |
| 牟 呂 | 前期（全21回） | 14（14） | 0（0） | 14（14） |
| | 後期（全20回） | 15（12） | 13（13） | 2（△1） |
| 合 計 | | 196（170） | 114（93） | 82（77） |

・学習サポーター数

| 区 分 | 令和3年度 | 令和2年度 | 比 較 |
|------|-------|-------|-----|
| 前期人数 | 65 | 0 | 65 |
| 後期人数 | 62 | 59 | 3 |
| 延べ人数 | 127 | 59 | 68 |

※学習サポーターはそれぞれ担当分けをし、5つの教室を運営

※1人あたり30分参加

(2) 地域で活躍！！レクリエーションリーダー講座（全6回・年2回）

介護予防サロンの運営に参加するボランティアであるレクリエーションリーダーを養成します。

(3) 介護予防サロンの運営

高齢者の自主運営による介護予防を目的としたサロン活動により、介護予防の必要性がある高齢者を対象に、筋力維持・改善目的の体操とレクリエーション等による認知症予防、仲間作りや外出による社会参加促進に取組みます。（週1回・90分）

運営協力者として、ボランティアセンターが養成したレクリエーションボランティアを派遣し、円滑な運営に寄与します。また、地域包括支援センター等の機関と連携し、継続的なモニタリングを実施します。その他、介護予防や認知症に関する研修、介護に関わる相談等に応じ、利用者の福祉向上につなげます。

◎令和3年度実績

| 会 場 | 令和3年度 | 令和2年度 | 比 較 |
|---------------|-------|-------|-----|
| つつじが丘地域福祉センター | 18 | 15 | 3 |
| 八町地域福祉センター | 24 | 32 | △8 |
| 総合福祉センターあいトピア | 21 | 19 | 2 |
| 大清水地域福祉センター | 29 | 26 | 3 |
| 牟呂地域福祉センター | 23 | 22 | 1 |

(4) 介護予防スクリーニング事業

地域の老人クラブ、地域包括支援センター、ボランティアセンターが連携し、基本チェックリストを使用したスクリーニングを実施し、介護予防が必要な高齢者に対して介護予防サロンへの参加や関係機関への相談を促します。

(5) 高齢者向け健康教室の実施

地域包括支援センターと連携し、穂の国体操等の簡易な体操や栄養、口腔、生活習慣病予防等に関わる教室を開催します。また、参加者による自主グループ化を支援すると共に配慮の必要な高齢者の実態把握にもつなげます。

(6) ひとり暮らし高齢者料理講習会の実施

料理ボランティアと連携し、ひとり暮らし高齢者の社会参加と仲間作りを目的とした料理教室を開催します。

(7) 障害者向け料理講習会の実施

料理ボランティアと連携し、障害者の社会参加と仲間作りを目的とした料理教室を開催します。

(8) 福祉、ボランティア、コミュニケーション講座の実施

- ・ 成年後見支援センター出前講座の実施
- ・ ボランティア講座の実施
- ・ 傾聴やアングーマネジメント、ホスピタリティ等を視点としたコミュニケーションに役立つ講座の実施

(9) 「地域福祉センター活用事業」の実施

地域福祉センターの周知を広報紙、ホームページ、体験会等総合的に実施し、利用者の底上げと自主グループ活動の促進につなげます。

- ・ 本会広報紙の社協だより、ホームページ等で特集コーナーを組み、各センターの利用案内を行います。
- ・ センターを利用できる対象者、利用できるサービスを明確化したチラシを、周辺校区に配布します。
- ・ 比較的空きのある利用可能な部屋や料理実習室、音楽室、ものづくり室等特徴的な機能のある部屋について情報提供し、団体利用につなげます。
- ・ ファミリーサポートセンターと連携し、つどいの広場利用者に対する貸し部屋利用を働きかけることを通して、仲間作りや自主グループ化を支援し子育て世代をサポートします。
- ・ 豊橋市内の障害福祉事業所並びに高齢福祉事業所と連携し、センター機能を活用した障害者や高齢者に対する料理教室やレクリエーション活動を促進します。
- ・ 地域包括支援センターやデイサービスセンターと連携し、地域福祉センター並びに各機関の見学会、相談会を開催します。
- ・ 周辺小学校の福祉学習の一環として、福祉についての話やセンターの見学を行います。
- ・ 豊橋市内の避難所の場所を確認し、災害への備えや災害時の行動、福祉避難所の役割について考える講座を開催します。
- ・ 福祉啓発の推進を目的とし、市民サロンで福祉に関するパネル展示を行います。
- ・ 比較的利用の少ない娯楽室を、利用のない日は近隣の学校に通う子供たちのための学習室として開放し、福祉センターの認知を広めます。

②利用者サービスの向上に関する提案について

(1) ニーズの把握と改善

アンケート調査を実施して、利用者のニーズを把握し、サービスの向上や改善につなげていきます。

(2) 休館日の活用

休館日に大規模な清掃や保守点検、修繕等を実施することで、利用者が福祉センターを使用できる機会を確保します。また、必要に応じて休館日に特別開館を行うことについて設置者(市)と協議し、利用者のニーズに対応していくものとします。

(3) 利用者への支援

主な利用者である高齢者やボランティアに対して、共同募金の配分金やボランティア基金の果実を活用して、当該団体への支援や助成を行い、その活動を活性化することで利用を促進していきます。

(4) 地域包括支援センターとの連携

地域包括支援センターと連携して、福祉センターにおいて介護予防のための講座や研修会を開催します。

(5) 老人クラブの活動支援

老人クラブが開催する趣味の教室やシルバースポーツの活動を支援するとともに、本会のホームページで活動状況を紹介します。

(6) インターネットの活用

本会のホームページから、福祉センターの使用申請書をダウンロードして使用できるようにし、申請者の負担軽減を図ります。

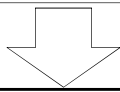
(7) 広報紙や報道機関の活用

本会が全世帯配布している広報紙「とよはし社協だより」や広報とよはし、報道機関への情報提供をとおして、福祉センターの催しや自主事業について広報して、福祉センターの利用促進を図っていきます。

③人員体制、責任体制について

【法人事務局】

常務理事（常勤、会長の命を受けて法人の運営を行います。）
事務局長（常勤、会計責任者、個人情報保護管理者、苦情解決責任者）
事務局次長（常勤、出納責任者、個人情報保護担当者、苦情対応担当者）
事務職員（常勤、会計職員）
事務職員（常勤、安全衛生管理者）



総合福祉センター管理職員
事務職員（常勤）
管理員①（常勤）
管理員②（常勤）
管理員③（パート）
管理員④（パート）

八町地域福祉センター管理職員
管理員①（常勤）
管理員②（パート）

大清水地域福祉センター管理職員
管理員①（常勤）
管理員②（パート）

牟呂地域福祉センター管理職員
管理員①（常勤）
管理員②（パート）

※常勤の管理職員は、防火管理者として火災予防のために必要な業務を推進します。

総合福祉センター管理員（常勤）に、手話通訳者を1名配置します。

各福祉センターに安全衛生管理者（法人事務局職員）を配置し、定期的に安全点検確認作業を実施し、利用者の安全確保に努めます。

（牟呂地域福祉センターについては、他の福祉センターの安全衛生管理者が確認作業を実施します。）

④施設の維持管理についての方針・提案について

【適切な維持管理及び外部委託】

福祉センターの設備や機器の保守、維持管理、法令に基づく報告義務などについては、専門的な知識や技術を必要とするものがあり、その点検保守業務に精通した業者に業務を再委託することが効果的である場合については、設置者（市）と協議いたします。さらに、再委託のもう一つのメリットとしては、指定管理者と再委託業者が相互のチェック機能を働かせることで、法令遵守や施設の維持管理の水準を適切に維持することが期待でき、利用者が安心して福祉センターを使用できる環境を整備することができます。

本会は営利を目的としない福祉団体でありますので、指定管理料を目的にそって適正に執行するとともに、不用額が発生した場合は、積極的に施設の改善や備品の整備に充当していきます。

点検報告書や修繕記録等の必要な書類を適切に保管し、5年の指定期間終了後も責任を持って設置者（市）に引継ぎができるように管理いたします。

地元の雇用確保など地域経済への配慮に対する提案について

豊橋市社会福祉協議会は、地域に密着した福祉団体ですので、従来より建物管理職員は豊橋市民を優先雇用しております。また、指定管理に係る業務の再委託、物品の購入、修繕などについては、原則として豊橋市内の事業者を対象としております。

（※コストや遂行能力などの点で、合理的な理由がある場合を除きます。）

⑤危機管理対策について

(1) 規程及び体制の整備

地震防災規程を策定し、大規模地震による災害の防止と、被害の軽減を図るための体制の整備を図っています。

(2) 危機管理マニュアルの作成

危機管理マニュアルの作成をし、危機的状況が発生した時に備えて指揮権順位を定めておくとともに、地震、火災、その他自然災害における対応と予防について職員に周知しています。

(3) 消防訓練

年に2回、消防訓練を実施し、福祉センターの利用者を含めた火災時の避難誘導、初期消火、救急救命等の対応についての訓練を行います。

(4) 職員研修

職員に対し、普通救命講習やAED講習、防災教育等の研修を実施し、緊急時の利用者の安全確保を図ります。

(5) 他市との連携

愛知県社会福祉協議会や東三河ブロックの市町村社会福祉協議会の災害担当者との連絡会を開催し、災害時に備えた連携や支援体制を構築します。

個人情報保護について

本会は、個人情報の保護に関する法律に基づき、「個人情報取扱事業者」として次のような取り組みを通して、個人情報の適正な取り扱いを行っています。

(1) 個人情報保護規程を策定しています。

(2) 個人情報保護に関する方針（プライバシー・ポリシー）を策定しています。

(3) 個人情報保護に関する苦情対応・相談受付体制を整備しています。

- ・事務局長（常勤、個人情報保護管理者、苦情解決責任者）
- ・事務局次長（常勤、個人情報保護担当者、苦情対応担当者）

(4) 個人情報取扱業務概要説明書を作成し、周知を図っています。

(5) 上記の(1)～(4)の個人情報に関する取り組み状況について、ホームページ上で公開して周知を図るとともに、誰でもダウンロードできるようにしています。

(6) 「個人情報保護マニュアル」を作成し、職員に対して個人情報保護に関する教育を実施しています。

(7) 職員には、業務上知り得た事項についての守秘義務が就業規則に定められており、採用時には、個人情報保護に係る誓約書を徴収しています。

(8) 社会福祉法人として「第三者委員」を設置し、苦情対応・相談受付体制を整備しています。

災害時における市への協力体制について

(1) 福祉避難所

豊橋市の「指定福祉避難所開設・運営マニュアル」で想定されている被災者支援に積極的に協力し、福祉サービスの提供や利用手続きの援助、災害ボランティアの受け入れ調整などを行います。

また、被災者に対しての福祉資金等の貸付や各種相談、長期避難者の生活不活発病を防止するための介護予防事業を実施するために保健師等の専門職を派遣するなどして、豊橋市の設置する福祉避難所の運営及び避難者の自立や健康の維持を支援します。

(2) 災害活動支援推進計画

本会では、「豊橋市社会福祉協議会災害活動支援推進計画」（令和5年度～令和9年度）を策定しており、大規模な災害発生時には豊橋市災害対策本部と連携して、福祉センターを拠点として「福祉救援活動支援本部（支部）」を立ち上げ、豊橋市社会福祉協議会の有するマンパワーや地域のネットワークを活用して、豊橋市が把握している災害時要援護者等の被災者支援に取り組む予定です。

(3) 災害ボランティアセンター

災害時には、豊橋市地域防災計画に基づき、福祉センターを拠点として、豊橋市と共同して「災害ボランティアセンター」を設置することになっており、豊橋市と本会が一体となって、福祉センターの機能や機材を活用しながら被災者支援を行うことが豊橋市地域防災計画で位置づけられています。

(4) 災害ボランティアコーディネーター

現在、豊橋市と共同して、災害ボランティアセンターの運営及びボランティアの受け入れを行う「災害ボランティアコーディネーター」の養成、登録、研修を福祉センターにおいて実施するとともに、毎年9月の豊橋市総合防災訓練では、災害ボランティアセンターの立ち上げ訓練を行っています。

(5) 災害用備蓄品・機材

本会独自に災害用備蓄品や機材を確保し、災害時には市に協力して被災者支援並びに災害ボランティア活動の支援を行います。

(参考)

- (1) 災害ボランティアコーディネーターの登録（豊橋市との協働事業）
※令和3年度実績（会員…364名／A会員225名・B会員139名）
- (2) 災害ボランティアコーディネーター養成講座（豊橋市との協働事業）
豊橋市と協働して、災害ボランティアセンター本(支)部を運営するボランティアの育成を行います。
※令和3年度実績（受講者…31名）
- (3) 災害ボランティアコーディネーターレベルアップ講座（豊橋市との協働事業）
災害ボランティアコーディネーターの資質向上のための研修を実施する。
※令和3年度実績（年1回開催、参加者…33名）
- (4) 災害ボランティアコーディネーター連絡会の開催（豊橋市と合同開催）
豊橋市と共同で、災害ボランティアコーディネーター連絡会を開催し、災害時支援体制の整備に向けて、協議していきます。
※令和3年度は中止

(C) 施設経営に関する事項

①コストの縮減を図るうえでの方針・提案について

- ①事務の効率化や法人本体との連携強化により、運営コストの縮減を図っていきます。間接的な管理コストについては、出来る限り、法人全体での管理業務や人員配置を工夫する中で対応していきます。
- ②利用者への啓発や職員への研修を通じて、福祉センターのエネルギー使用量及び水道使用量の節減に努めます。
- ③業務の再委託等については競争入札を行い、経費の縮減に努めます。
- ④福祉センターで必要な機材の補充について、広く寄付を募っていきます。
- ⑤ボランティアの養成・研修に係る経費については、本会の設置するボランティア基金の果実（利息）を充当し、福祉センターで行う自主事業や地域福祉活動の担い手となる人材を育成していきます。
- ⑥必要に応じて、関係機関やボランティアの協力を得ることで、少ないコストで効果的に自主事業を実施していきます。

○その他

総合福祉センターあいトピアの多目的ホールは、利用定員200名の収容能力があり、他にも研修室や会議室、ボランティア活動室、料理実習室、児童室、喫茶コーナーなどがありますが、総合福祉センターに付随する駐車場が76台分しかなく、駐車スペースが不足するために利用を辞退されるケースがあります。

付随する駐車場を増設していただくことで、総合福祉センターの有効活用と利用促進が図られると考えます。

令和5年度豊橋市総合福祉センター管理経費収支予算

収 入

| 項 目 | 本年度予算 |
|---------------|------------|
| 市受託金収入（指定管理料） | 49,958,000 |
| 総合福祉センター運営事業費 | 49,958,000 |
| 合 計 | 49,958,000 |

支 出

| 項 目 | 本年度予算 |
|---------|------------|
| 人 件 費 | 19,917,000 |
| 需 用 費 | 15,044,000 |
| 役 務 費 | 572,000 |
| 委 託 料 | 11,329,000 |
| 賃 借 料 | 856,000 |
| 租 税 公 課 | 2,030,000 |
| 備 品 費 | 210,000 |
| 合 計 | 49,958,000 |