

ヒアリング事項に対する指定管理者の回答

資料 7 評価メモ における区分	ヒアリング事項	指定管理者の回答
1 業務の履行状況	※資料 6 - 1 令和 4 年度定期モニタリング評価表（年間）参照	
(1) 選定時の基準（確認事項）・事業計画の内容（目標）に関する事項		
【施設の経営方針に関する事項】		
①施設の現状に対する 考え方及び将来展望 -確認事項 7	令和 4 年度定期モニタリング評価表（年間）P2 様々な取り組みによって利用も増加しているよう であるが、今後枚方市においても徐々に人口が減少 していくと思われる。そうした人口減少を意識した これまでとは違った新しい利用者増の方策などを 考えているか。	人口減少を意識した取り組みに限らず、社会情勢と共に福社会館の利用者も変 化しています。特に福祉活動者の高齢化、活動ユニット（団体）が少人数構成 に移行しているなど変化も顕著で、施設使用・活用方法に関する個別の悩みも 傾聴しています。 新しい利用者増の具体策としては、指定管理者が館内に貸室向けの無料 Wi-Fi を整備したことで、企業や若い世代から、夜間使用や問い合わせが増えていま す。
①施設の現状に対する 考え方及び将来展望 -確認事項 7	令和 4 年度定期モニタリング評価表（年間）P2 関西医科大学看護学部の実習協力は具体的にどの ような内容の実習をしているのか。 また実習の受け入れが、総合福社会館の運営などに どのようなメリットをもたらしているか。	JV 代表団体の枚方市社会福祉協議会は、看護学部開設時から 4 年間のサービ スラーニング(地元創生(旧：地域生活)看護論実習)へ法人事業で協力しており、 地域組織や福祉活動のフィールドで、市民と未来の医療従事者となる学生 （1 学年 150 名程度）を橋渡ししており、その過程で、福社会館を福祉の複合 拠点施設として紹介しています。 指定管理事業では、福社会館を自由に見学・事前学習できる施設として活用し ていただき、学生・教員のインタビュー等に対応しています。また、体操とい った市民講座に実習学生が従事する、市民や福祉従事者との交流プログラムを 用意していますが、現時点では感染症予防などが理由で、受け入れを見送って います。（R3・4 は感染症予防、R 5 は設備故障で見送り）
①施設の現状に対する 考え方及び将来展望 -確認事項 7	令和 4 年度定期モニタリング評価表（年間）P2 総合文化芸術センターとの日常的な連携は利用案 内など以外にどのようなものがあるか。 またそのことが、総合福社会館の運営にどのような メリットをもたらしているか。	立地上、総合文化芸術センター本館や別館（旧メセナひらかた会館）と間違え て来館する人が多くあります。 指定管理者として、利用者にとっては 3 館ともに同じ枚方市の施設であることを 意識し、他館への案内であっても丁寧に対応しています。これにより利用者 も互いの施設を気持ちよく利用できるとともに、従業者の接遇意識の向上にも つながっています。 また、JV の構成団体である京阪ビルテクノサービスは、総合文化芸術センタ ーの指定管理者（JV）の構成団体でもあり、多様な事例に基づいて一体的な 設備・施設管理にあたっております。

資料 7 評価メモ における区分	ヒアリング事項	指定管理者の回答
②施設運営に関する計画		
ア) 施設運営に関する 提案 -確認事項 9	令和 4 年度定期モニタリング評価表（年間）P3 施設利用の向上に関して声掛けや催し案内など緩やかに社会活動の継続を促す手法とあるが、ここでいう社会活動とはどのようなことか。 緩やかに社会活動の継続を促すとはどのような意味か。 声掛けや催し案内が社会活動の継続にどのようなつながり、福社会館の運営にどのようなメリットをもたらしているか。	従業員は、来館者に会釈・挨拶を心がけています。特に、プールフロントや会館受付では「〇〇さん、こんにちは」と名前を呼ぶことを心掛け、「いってらっしゃい」「おかえりなさい」「（ご利用）ありがとうございました」の声かけを基本に接客しています。 また、用向きと共に他の話題を続けられる方には、可能な範囲で近況や団体活動の様子などをお聞きしています。貸室やプールなど施設利用、水泳教室や各種講座など具体的な目的以外に、「ラポールに行ってみたら」と第三者から助言されて来館する方も多く、悩みを持つ人は社協など各相談窓口や支援機関を、サロンといった社会参加を希望される方はボランティアや地域活動や館内に配架チラシなどを案内するなど、社会と接点を持ち続けるお手伝いをしています。こういった対応に備え、従業員は日頃から個別に情報を収集・業務連絡で共有しています。 また、各教室・講座や玄関ロビーを使う「いこいのミニライブ」等が予定されている場合は「来ませんか」と提案し、次の来館をお誘いしています。アウトリーチは業務的に難しいため、社会福祉協議会へ取り次ぎ、孤独を感じる人が減るようにと取り組んでいます。
ア) 施設運営に関する 提案 -確認事項 10・25	令和 4 年度定期モニタリング評価表（年間）P3 障害者差別解消法に関する研修を実施している、とのことだが「合理的配慮」に関して、市民に対して具体的にどのようなことを行っているか。 また、どのような支援を行う計画か。	令和 4 年度は「高次脳機能障害」、令和 5 年度は「障害者虐待」「アサーション」をテーマに研修を実施しました。 症状・障害は場面・状況により単独でよりも相互に影響し合って現れることも多く、一方的に決めつけず、個々の場面ごとに柔軟な検討と対応を行っています。具体的には、障害特性に合ったコミュニケーション、手話や筆談、代筆・代読など柔軟に連携・対応に努めています。対応事例は朝礼・終礼といった業務連絡など常に従事者間で共有します。 また、水泳教室の一部では、障害児・者に限定していた対象を、「身辺自立できる人」といった表現に変え、多様な方が相互理解をして参加いただく内容に変更しています。

資料 7 評価メモ における区分	ヒアリング事項	指定管理者の回答
ア) 施設運営に関する 提案 -確認事項 12	令和 4 年度定期モニタリング評価表（年間）P4 総合文化芸術センターとの連携で、必要に応じて歩 道橋への案内などは、単なる道案内の意味か。 その案内が社会福祉会館にとってどのようなメリ ットがあるか。	総合文化芸術センターの敷地入口・ピロティサインは、福祉会館の施設前広場 （通称：円形広場）に面して敷設されており、芸術センターの利用者が通路と しても使用しておられます。 来館者が多い催事があると、円形広場とラポール前交差点付近の狭い敷地に人 が密集しやすくなります。しかしながら、芸術センター事務室からは交差点付 近の様子は確認しにくい構造になっており、開館当初は繰り返し困難な状況が 発生しました（自転車歩行者の接触、転倒事故など）。 ※2023 年 6 月のデジタルサイネージ前の通行者数データは、 市役所前 595,754 人／1 日平均 19,858 人に対し、 福祉会館前 536,668 人／1 日平均 17,889 人です。 （関西医科大学の学生や通院する人・関係者を含んでいます） HUG では、福祉会館の運営で把握している事例と予防策を芸術センター情報提 供するなど、事故防止の取り組みに協力しています。その中で、芸術センター 大ホールに直結する歩道橋を積極的に案内しているほか、横断歩道に誘導員を 配置する旨を催事主催者に依頼して、自転車との接触・転倒事故の予防や、幹 線道路の交通停滞回避に努めて頂いています。 また、通り道であり外からも見つけやすい福祉会館の受付で芸術センターの使 用予定を尋ねる方が多いことから、対策を芸術センターに相談し、主な使用予 定を情報提供して頂いています。お互いに混雑が予想される場合は早期に共有 し、福祉会館からも積極的に連絡することで、日々の来客対応もスムーズに行 えています。
イ) 事業実施に関する 提案 -確認事項 15	令和 4 年度定期モニタリング評価表（年間）P4 Wi-Fi 設置後企業など一般の利用が増えた、とのこ とですが、具体的にどのような利用が増えたのか。	コロナ禍以降に自宅でリモート勤務をしていた人が We b 会議で利用した例 や、医療関係者から「研修動画の視聴会場として使えないか」といった問い合 わせが入るようになりました。 施設の構造や通信容量制限等ご希望の使用方法に耐えうるか不明な点もあり ますので、通信環境をお試しいただく「事前下見」を利用いただけます。 また、施設使用料にプロジェクターや延長コードなどの OA 備品使用料も含ま れており、別途料金が請求されないのので使いやすいと好評を頂いております。
【施設の管理に関する事項】		
-確認事項 24	障害者法定雇用率達成のための今後のビジョンや 計画を具体的に教えていただきたい。	特別支援学校との連携により雇用を推進してきましたが、令和 4～5 年度は、 コロナや緊急工事等による休業等が重なり実施困難でした。次年度より近隣支 援学校等との連携による体験雇用から雇用へと繋がる取り組みを再開する予

資料7 評価メモ における区分	ヒアリング事項	指定管理者の回答
		定です。
-確認事項 26	令和4年度定期モニタリング評価表（年間）P6 セクシャルハラスメントの相談窓口は、会館内職員向けと考えられるが、実際にこれまでセクシャルハラスメント事案はあるか。あった場合どのような対応をしたか。 また、パワーハラスメントについての相談窓口はあるか。セクハラ同様にこれまでの事案はあるか。あった場合どのような対応をしたか。	セクシャルハラスメント・パワーハラスメントの相談窓口は、JVの構成団体毎に設置し、各従業員に周知しております。現時点で、職員向けのセクシャルハラスメント、パワーハラスメントの事案は発生しておりません。
【緊急時における対策に関する事項】		
-確認事項 30	令和4年度定期モニタリング評価表（年間）P7 緊急時における対策に関して 緊急時に備え、館内の利用状況を毎日共有し、安全確保に努めたとあるが、共有はHUGのその日に出勤している全職員で共有できているか。	毎日、館内各室の使用予定表を配布し、その日に出勤している職員で共有しています。 予定表で共有する内容は、施設名(内線番号・使用定員)、催しの名称(会議名)、申請者(団体名)、登録区分(福祉団体、ボランティア団体、一般、行政など)、窓口貸出備品です。 温水プールには、基本的にプール施設内の運営管理に比重を置いているため、使用予定表は配布していませんが、水泳教室やコース単位で使用する「専用使用」予定は利用案内、室温・水温・水質調整など運営上欠かせない情報ですので、マックススポーツ（プール）、社協(会館受付・総合マネジメント)、KBT（施設メンテ室）で常時事前共有しています。
2 業務の継続性・安定性 ※資料6-2 令和5年度定期モニタリング評価表（中間）参照		
-評価ポイント「施設の収支状況（自主事業の収支を含む）が安定しているか。（赤字の場合は、その赤字分を継続的・安定的にカバーできる財務状況となっているか。）」	令和5年度 定期モニタリング評価表（中間）P13 収支のマイナスを社会福祉協議会がカバーできる体制を取っているとあるが、単年度ではなくどの程度の期間長期的にカバーできる体制なのか。	直近の財政状況では、R4年度に急激な物価高に伴う光熱費高騰が発生し、当初見込みを大きく上回る支出が生じたため、JVより市担当課へ申し入れを行い、市より事業収支全体で生じた赤字分の半額を補填いただきました。 また、収支のマイナスのカバーに関しては、HUG 共同事業体の JV 協定上、代表団体の枚方市社会福祉協議会（以下「社協」）が負う内容となっています。社協の直近3年の自己資本比率は 60%前後であり、現指定管理期間（令和7年度まで）においてもカバーできる安定的な経営状況といえます。

全般・その他

ヒアリング事項	指定管理者の回答
<p>令和2年度の指定管理者選定の際の評価コメントにおいて「関西医科大学学生との連携を視野に入れ、「サービスラーニング」の枠組みでの受け入れを明確に進める、あるいは会場の貸出や他団体との連携では福祉教育・ボランティア学習などの視野も取り入れ、若者の利用促進を図るといった取り組みがされることを期待する。」とした点について、何か新しい取り組みなどはあったか。それとも、会館という立場では会議室の貸し出し以上の取り組みはやはり難しかったのか。</p>	<p>緊急事態宣言や外出自粛などにより市民の皆様の活動が制限されている状況の中で、対応を市担当課と相談する際に繰り返し確認したことは、社会福祉の複合拠点施設として「1日でも多く開館、施設利用を継続する」という視点です。2023(R5)年1月以降、設備故障に伴う使用制限が生じた際も同様です。</p> <p>やむを得ない場合を除き、施設利用を継続したことで、貸室が福祉活動者の活動拠点として使用されました。温水プールなど個人で利用する施設でも、大半の人が新しい生活様式を実践して頂けたことで、水泳教室の再開に繋がりました。デイサービスや各種サービスの事業所・相談窓口も併設する複合施設という面がありますので、拠点機能の維持を第一に運営してまいりました。</p> <p>関西医科大学学生との連携に関しては、社会福祉協議会が法人事業で看護学部サービスラーニングに業務協力しており、ラポールひらかたも福祉の複合拠点施設として紹介しています</p> <p>また、複数の養成機関から社会福祉士・精神保健福祉士の実習生や、インターンシップの受け入れが制度化されており、福祉会館も連携をしています。</p> <p>福祉教育・ボランティア学習の観点としては、福祉会館では、温水プールで職場体験の受け入れをしています(R3・4年度は感染症予防を理由に学校側が辞退、R5年度は設備故障と市工事が続き未実施)。</p> <p>若い世代との係わりについてですが、土日や夜間には個別の福祉ニーズを持つ方が参加する団体活動や、温水プールの利用で多くの若い方が来館しておられます。また、温水プールの従業員は若い世代を多く、主体性を尊重しながらも多様な利用者と係わりについて経験を積む場となっています。</p>
<p>コロナにおいて本来計画していたことがいろいろとできなかった事情は十分に理解している。その上でコロナだったからできなかったことではなく、コロナ禍だったからこそできることについて何か思い当たるところがあれば教えてもらいたい。</p>	<p>施設の使用環境が変化したことや、団体活動を制限せざるを得ない不満など、漠然とした不安の声が利用者から日々寄せられ、電話や窓口で寄り添いながら話を伺う対応を続けてきました。</p> <p>その中には、体力の低下など健康に関する不安も多く含まれており、このことは「世代を問わない悩み」になっていると捉えました。</p> <p>そこで、各教室・講座等の中に、手軽に出来る筋トレ・食事など生活不活発を軽減させる内容を盛り込み、不安を和らげるような話し方も工夫しました。ソーシャルディスタンスの面でも従来通りの環境は準備できませんでしたが、人数を減らし、大きな会場に変更して対応しました。参加者からは「(開催を)待っていました」「出かけても良いんだと嬉しかった」「ストレスが発散できた」「ありがとう」とたくさんの反響をいただき、従業員のモチベーション向上にも繋がりました。</p> <p>また、来館した社会福祉協議会の法人事業である生活支援・貸付制度や食糧支援の利用者に対し、丁寧な対応で各窓口(部屋)を案内するなど、支援者に繋がる支援に関わることができ、貴重な接遇の実践となりました。</p>