

明石市立総合福祉センターの管理運営状況(平成29年度)について

平成20年4月から指定管理者制度を導入した明石市立総合福祉センターについて、平成29年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 指定管理者

(1)指定管理者	社会福祉法人明石市社会福祉協議会
(2)指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 104,456千円 決算見込額 104,456千円 (平成28年度協定締結額 104,456千円 決算額 104,456千円)
(4)管理体制	・正規職員3人(内1人兼任) ・常勤事務員6人、非常勤事務員1人、非常勤看護師4人 パートプール介助員2人(交替制) [合計14人]

2 評価項目

(1) 顧客満足度について																			
①アンケート調査等の実施状況	年齢、性別、居住地区、来館手段、駐車場所については毎回たずねている。																		
	<来館者アンケート(6月実施)>・センターの利用者対象(回答数 379 件)																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>未記入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用の満足度</td> <td>12.9%</td> <td>42.2%</td> <td>40.1%</td> <td>3.4%</td> <td>1.1%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>18.2%</td> <td>43.8%</td> <td>35.4%</td> <td>1.1%</td> <td>1.5%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入	利用の満足度	12.9%	42.2%	40.1%	3.4%	1.1%	職員の対応	18.2%	43.8%	35.4%	1.1%	1.5%
	質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入													
	利用の満足度	12.9%	42.2%	40.1%	3.4%	1.1%													
	職員の対応	18.2%	43.8%	35.4%	1.1%	1.5%													
	<来館者アンケート(9月実施)>・プール利用者対象(回答数 204 件)																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>未記入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用の満足度</td> <td>16.7%</td> <td>52.5%</td> <td>27.9%</td> <td>2.9%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>22.5%</td> <td>51.5%</td> <td>24.5%</td> <td>1.5%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入	利用の満足度	16.7%	52.5%	27.9%	2.9%	0.0%	職員の対応	22.5%	51.5%	24.5%	1.5%	0.0%
	質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入													
	利用の満足度	16.7%	52.5%	27.9%	2.9%	0.0%													
職員の対応	22.5%	51.5%	24.5%	1.5%	0.0%														
<来館者アンケート(11月実施)>・フェスタ参加者対象(回答数 319 件)																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>非常に満足</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>未記入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>参加しての満足度</td> <td>39.8%</td> <td>52.3%</td> <td>9.4%</td> <td>0.3%</td> <td>1.9%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>42.6%</td> <td>48.0%</td> <td>6.9%</td> <td>0.3%</td> <td>2.2%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入	参加しての満足度	39.8%	52.3%	9.4%	0.3%	1.9%	スタッフの対応	42.6%	48.0%	6.9%	0.3%	2.2%	
質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入														
参加しての満足度	39.8%	52.3%	9.4%	0.3%	1.9%														
スタッフの対応	42.6%	48.0%	6.9%	0.3%	2.2%														

	＜来館者アンケート(3月実施)＞・センター事業利用者対象 (回答数 144 件)					
	質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入
	職員の対応	27.8%	48.6%	20.1%	0.0%	3.5%
	教室内容について	18.1%	59.0%	18.1%	0.4%	4.1%
	回数について	10.4%	51.4%	26.4%	4.2%	7.6%
②利用者からの 主な苦情とそ の対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・ センター内駐車場の台数が限られていることや、第2駐車場が遠くて不便であるとのご意見があるが、障がいのある方を優先とし、高齢者に限らず、来館時は公共交通機関利用をお願いしている。 ・ 和室での椅子利用の要望に対しては、和室用の座椅子を設置しご利用いただいている。 ・ トイレの洋式化の要望については、半数を洋式化し、ご利用いただいている。 ・ 地域活動支援センター事業については、教室内容のマンネリ化のご指摘があり、地域活動支援センター事業運営委員会等において検討していく。 					
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設利用者(在宅障害者、プール利用者等)、事業参加者のアンケート調査等によるセンター顧客満足度において60%の方から「非常に満足」「満足」という評価をいただき、「普通」と答えた方を加えると95%の方から好評をいただいている。 ・ 施設利用者からの駐車場台数不足についての要望等に対しては、施設入口にバスや電車の時刻表を掲示するなどして、来館時は公共交通機関の利用をお願いしている。また、平成27年度からは総合福祉センター北側駐車場改修工事に伴い10台分の増設を行ってきている。 ・ 利用者からの意見、要望(和室での椅子利用、トイレの洋式化の要望等)については、適宜対応しており利用者からの満足度は高い。 ・ 地域活動支援センター事業について、利用者からの幅広い意見等をセンター運営に反映させるため、地域や利用者の代表者、施設管理者との意見交換の場として、「地域活動支援センター事業運営委員会」を年2回開催している。 					

(2) 事業達成度について

<受付相談業務>

1階受付窓口では引き続き看護師による健康相談や血圧測定、体脂肪測定等、利用者の相談に応じている。昼休みも交替で受付業務を行っている。

<維持管理業務>

設備の管理について、一括して管理会社に委託し、計画的に取り組みができた。

<自主・運営事業>

①事業・業務の実施状況

<p>地域活動支援センター事業</p>	<p>市内在住の障がい者を対象とし、交流をはかることで地域の中で孤立しないよう、また、自立した日常生活や社会生活を営むことができるよう各種教室を企画、実施し、社会参加を促進した。</p> <p>創作・技能教室 延べ 373回 4,860人参加 プール教室 延べ 36回 157人参加</p>
<p>障がい者交流運動会事業</p>	<p>市内在住の障がい者を対象として、障がい者団体及び各種ボランティア団体が協働し、また、企業ボランティア等の協力を得て運動会を開催した。また本年度は、障がい者275人、家族・ボランティア・スタッフ等を含めると657人が参加した。昼休みの時間を利用して、太鼓グループ「空」の演奏と、デモンストレーション競技として、新聞紙を使ったやり投げを行った。</p> <p>平成29年6月10日実施 657人参加</p>
<p>障害者スポーツ交流事業</p>	<p>市内在住の障がい者(児)とその家族を対象とし、平成29年8月5日「夏休みこども水泳教室」を実施した。8人参加</p> <p>また、スイミング教室を毎月第3・4木曜日の14時と15時から1日2回実施し、キャンセル待ちも少なく利用者のニーズに応えることができた。</p> <p>延べ 44回 486人参加</p>
<p>世代間交流事業</p>	<p>市内在住の障がい者(児)がその家族や高齢者と交流できるイベントを開催した。(2回)</p> <p>にこにこ料理教室 13人参加 にこにこプリザーブドフラワー教室 15人参加</p>

	車いす貸出事業	市内在住の利用者の便宜を図るため、1階受付窓口で貸し出しを行った。貸出件数 172 件 貸出内容:通院・旅行・散歩・外出など	
	あかしボランティアフェスタ事業	「楽しもう・つながる フェスタ 10 周年」をテーマに明石市ボランティア連絡会との共催により実施した。第 10 回目となり、地域住民にも周知され、市内の高校や近隣大学への呼びかけにより、多数の学生参加があり、様々な世代のボランティア交流ができた。各ボランティアの日頃の活動発表やボランティア体験なども行い、初めての参加者には、ボランティア活動を始めるきっかけづくりとなった。 平成 29 年 11 月 18 日(土)実施 約 1,200 人参加	
	水中ウォーキング教室・水中リズム運動及び入水相談	水泳講師による水中ウォーキング指導や、プールを安心して利用できるよう、看護師等による入水相談や電話相談等を行った。 水中ウォーキング教室・水中リズム運動 432 人	
<p><その他業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者・障がい者を対象に、健康相談等事業として、「にこにこ粋・生き健康教室」を開催した。平成 29 年 5 月は、音楽療法を取り入れた内容で、音楽療法士の指導の下、歌とリズム体操で、体を動かしながら発声することで、肺活量を維持することにもつながり、気持ち良かったと喜ばれた。また、平成 29 年 10 月は健康チェック、体脂肪測定、体育指導員による「日常生活の中に体操を」とした講義と実技により、健康に対する意識を高めることができた。 ・障がい者の自立を支援するために、障がい者事業所支援事業としてセンターのロビーを利用して障がい者団体等の授産品販売を実施した。 ・継続事業として、「わくわくプール開放」を実施し、知的障がい者等が自由にのびのびと利用できるようプールを開放した。 			
②施設等の利用状況	<事業・貸室の利用状況>		
		実施状況(実績)	平成 28 年度
	利用者数	75,759 人	78,757 人
	利用回数	5,550 回	5,403 回
	稼働率 (利用率)	42. 5% 62. 0%	41. 9% 59. 9%

所管課コメント	事業・貸室等の利用状況について、稼働率、利用率では平成28年度より若干であるが上回っている。今後も自主運営事業利用者の要望等を取り入れながら、更なる利用状況の改善が図れるよう期待したい。															
(3) 事業収支について																
①収支状況	<収支状況>															
	収入総額	104,619千円	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">指定管理料</td> <td style="text-align: right;">104,456千円</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td style="text-align: right;">8千円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">155千円</td> </tr> <tr> <td>平成29年度精算返還金</td> <td style="text-align: right;">0千円</td> </tr> </table>	指定管理料	104,456千円	自主事業収入	8千円	その他収入	155千円	平成29年度精算返還金	0千円					
	指定管理料	104,456千円														
	自主事業収入	8千円														
その他収入	155千円															
平成29年度精算返還金	0千円															
支出総額	100,328千円	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">人件費</td> <td style="text-align: right;">43,998千円</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">5,482千円</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">36,405千円</td> </tr> <tr> <td>物件費</td> <td style="text-align: right;">506千円</td> </tr> <tr> <td>負担金</td> <td style="text-align: right;">47千円</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">10,419千円</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">3,471千円</td> </tr> </table>	人件費	43,998千円	事務費	5,482千円	管理費	36,405千円	物件費	506千円	負担金	47千円	事業費	10,419千円	その他	3,471千円
人件費	43,998千円															
事務費	5,482千円															
管理費	36,405千円															
物件費	506千円															
負担金	47千円															
事業費	10,419千円															
その他	3,471千円															
収 支	4,291千円															
②使用料等の収入状況	・使用料収入 225千円(H28年度 386千円)															
所管課コメント	<p>・収支状況については、適正に処理されている。</p> <p>・協定締結額(104,456千円)に含まれる精算経費(修繕料、光熱水費、備品購入費)については、4,734千円の差額増となったが、事業経費で対応し返還金0円で精算したため、指定管理料は協定締結額と同額となった。</p>															

3 その他評価の参考となる特記事項

誰もが緊急時対応が行えるよう、指定管理職員5名が明石市市民救命士講習会に参加し緊急対応に力を入れた。また、平成29年6月にはプール衛生管理者講習会に職員1名が参加し、必要な知識を身につけた。安全についての取り組みでは、6月に甲種防火管理新規講習を受講した。また、平成29年9月と平成30年2月に消防訓練を実施した。

聴覚障がい者への理解を深めると共に、窓口業務に活かすため職員3名が全国手話検定を受験した。また、利用者の接し方や理解を深めることを目的に、DVDにて発達障害のある子どもと話すポイントを学習し、安全・安心できる施設づくり、利用しやすい施設として職員研修を実施した。

4 所管課総合評価

顧客満足度については、施設利用や職員対応について、アンケートの調査結果から利用者の満足度について高く評価できる。

事業達成度においても、当初の事業計画どおり実施されている。貸館事業においては、利用率・稼働率とも平成28年度実績より若干上回り、概ね適正に実施されている。

また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護、安全管理面で

の対応なども適正に実施されている。

その他、利用者の幅広い意見等を運営に反映させるため、利用者と地域の代表者、施設管理者等からなる「明石市立総合福祉センター運営連絡会議」が設置されている。

以上のことから、平成29年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。今後とも、適正かつ必要な指導監督に努め、更なる利用者増や良好な管理運営の継続を求めていく。