明石市立勤労福祉会館等の管理運営状況(2018年度)について

2006年4月から指定管理者制度を導入した明石市立勤労福祉会館等について、2018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	日本環境マネジメント株式会社																				
(2)指定期間	2018年4月1日～2021年3月31日																				
(3)指定管理料	協定締結額 122,190千円 決算見込額 113,615千円 (前年度 協定締結額 134,792千円 決算額 121,932千円)																				
(4)管理体制	<p>・施設統括マネージャー 1名、維持管理責任者 1名</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>産業交流センター</th> <th>勤労福祉会館</th> <th>サンライフ明石</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>館長</td> <td>1名</td> <td>1名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>副館長</td> <td>1名</td> <td>1名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>スタッフ等</td> <td>4名</td> <td>11名</td> <td>15名</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>6名</td> <td>13名</td> <td>17名</td> </tr> </tbody> </table>		産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石	館長	1名	1名	1名	副館長	1名	1名	1名	スタッフ等	4名	11名	15名	計	6名	13名	17名
	産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石																		
館長	1名	1名	1名																		
副館長	1名	1名	1名																		
スタッフ等	4名	11名	15名																		
計	6名	13名	17名																		

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	<p><産業交流センター> (実施期間:11月1日～30日、回答者数:133人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>10代</th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>60代以上</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>1%</td> <td>11%</td> <td>7%</td> <td>17%</td> <td>14%</td> <td>48%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <th rowspan="2">性別</th> <th>男性</th> <th>女性</th> <th>無回答</th> <th rowspan="2">住所</th> <th>市内</th> <th>市外</th> <th>無回答</th> </tr> <tr> <td>42%</td> <td>48%</td> <td>10%</td> <td>59%</td> <td>36%</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>								年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	無回答		1%	11%	7%	17%	14%	48%	2%	性別	男性	女性	無回答	住所	市内	市外	無回答	42%	48%	10%	59%	36%	5%						
	年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	無回答																																				
		1%	11%	7%	17%	14%	48%	2%																																				
	性別	男性	女性	無回答	住所	市内	市外	無回答																																				
		42%	48%	10%		59%	36%	5%																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>非常に満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>接客対応</td> <td>25%</td> <td>59%</td> <td>3%</td> <td>2%</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>清掃状況</td> <td>23%</td> <td>59%</td> <td>1%</td> <td>-</td> <td>17%</td> </tr> <tr> <td>設備状況</td> <td>19%</td> <td>52%</td> <td>10%</td> <td>-</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>利用料等</td> <td>14%</td> <td>40%</td> <td>6%</td> <td>1%</td> <td>39%</td> </tr> <tr> <td>総合的</td> <td>17%</td> <td>47%</td> <td>5%</td> <td>1%</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table>								質問項目	非常に満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	接客対応	25%	59%	3%	2%	11%	清掃状況	23%	59%	1%	-	17%	設備状況	19%	52%	10%	-	19%	利用料等	14%	40%	6%	1%	39%	総合的	17%	47%	5%	1%	30%
	質問項目	非常に満足	やや満足	やや不満	不満	無回答																																						
	接客対応	25%	59%	3%	2%	11%																																						
	清掃状況	23%	59%	1%	-	17%																																						
	設備状況	19%	52%	10%	-	19%																																						
利用料等	14%	40%	6%	1%	39%																																							
総合的	17%	47%	5%	1%	30%																																							
<p><勤労福祉会館> (実施期間:11月1日～30日、回答者数:209人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>10代以下</th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>60代以上</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>4%</td> <td>8%</td> <td>5%</td> <td>16%</td> <td>14%</td> <td>51%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <th rowspan="2">性別</th> <th>男性</th> <th>女性</th> <th>無回答</th> <th rowspan="2">住所</th> <th>市内</th> <th>市外</th> <th>無回答</th> </tr> <tr> <td>40%</td> <td>54%</td> <td>6%</td> <td>65%</td> <td>25%</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>								年齢	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上	無回答		4%	8%	5%	16%	14%	51%	2%	性別	男性	女性	無回答	住所	市内	市外	無回答	40%	54%	6%	65%	25%	10%							
年齢	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上	無回答																																					
	4%	8%	5%	16%	14%	51%	2%																																					
性別	男性	女性	無回答	住所	市内	市外	無回答																																					
	40%	54%	6%		65%	25%	10%																																					

質問項目	非常に満足	満足	やや不満	不満	無回答
接客対応	26%	62%	1%	0%	11%
清掃状況	25%	61%	2%	1%	11%
設備状況	10%	55%	20%	3%	12%
利用料等	16%	58%	5%	0%	21%
総合的	13%	64%	4%	0%	19%

<サンライフ明石>

(実施期間:10月1日~31日、回答者数:408人)

年齢	20代以下	30代	40代	50代	60代	70代以上	無回答
	2%	3%	7%	11%	31%	45%	1%
性別	男性	女性	無回答				
	25%	74%	1%				
住所	市内	神戸市	加古川市	その他	無回答		
	68%	13%	2%	7%	10%		

質問項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答
接客対応	57%	16%	23%	2%	-	2%
利用した部屋	40%	29%	27%	3%	0%	1%
清掃状況	51%	22%	24%	2%	0%	1%
設備状況	33%	24%	33%	7%	0%	3%
安全性	33%	21%	40%	2%	1%	3%

②利用者からの
主な苦情とそ
の対応等

・各施設の設備、運動器具などの不具合について、意見・要望があれば適宜修繕などの対応している。

所管課コメント

・アンケート結果から、いずれの項目についても利用者からの不満は少ないことが伺える。
・利用者からの要望事項については、迅速・丁寧に対応している。

(2) 事業達成度について

①事業・業務
の実施状
況

<運営業務>

施設名	開館日	休館日及び開館時間
産業交流センター	321日	休館日：毎週月曜日及び12/29～1/3 月曜日が祝日の場合は開館 開館時間：午前9時～午後9時
勤労福祉会館	308日	休館日：毎週火曜日及び12/29～1/3 火曜日が祝日の場合は開館 開館時間：午前9時～午後9時 日曜祝日は午後5時まで

サンライフ明石	317日	休館日：毎週月曜日及び12/29～1/3 月曜日が祝日の場合は開館 開館時間：午前9時～午後9時 日曜祝日は午後5時まで
---------	------	---

<維持管理業務>

- 3館共通事項 清掃業務、保守・点検業務は、適時適切に実施されており、利用者に快適な施設を提供し、円滑な会館の管理運営が行われた。
- 産業交流センター 2階から5階部分があかし保健所となり、1階部分の展示場など部分的な施設の修繕及び維持管理を行った。
- 勤労福祉会館 施設が老朽化する中、設備及び施設の改修を行い、利用者の安全性の向上及館の維持管理に努めた。
- サンライフ明石 老朽化が目立つが、予算の範囲で積極的な修繕を行い、施設環境の改善に努めた。

<実施事業>

- 産業交流センター
「ウインターコンサート」(来場者約300人参加)
- 勤労福祉会館(実施事業数：8事業)
【主な事業】
「勤労Xmasフェスタ」(来場者約180人参加)
「きんろう卓球教室」(66人参加) など
- サンライフ明石(実施事業数：7事業)
【主な事業】
「体操教室の開催」(延べ6,305人参加)
「サンライフ明石フェスタ」(来場者約800人) など

②施設等の
利用状況

<施設の利用状況> ※稼働率＝利用件数÷利用可能回数

	年度	産業交流センター※	勤労福祉会館	サンライフ明石
稼働率	2017	35.0%	65.1%	81.9%
	2018	74.1%	64.7%	76.7%
利用 件数	2017	246件	5,985件	4,251件
	2018	714件	5,814件	4,051件
	前年比	—	97.1%	95.3%
利用 人数	2017	17,416人	132,730人	77,611人
	2018	64,373人	133,003人	74,006人
	前年比	—	100.2%	95.3%

※保健所改修工事のため、2017年4月末で閉館となった。2018年度は展示場のみ稼働した。

所管課コ
メント

- ・概ね事業計画どおりに適正な運営や維持管理業務が行われている。
- ・予防修繕を実施することにより大規模な修繕の発生を防ぎ施設の安全を確保している。
- ・広報活動においては、広報あかしやケーブルテレビなども活用し、一定の成果を上げている。

(3) 事業収支について

①収支状況	＜収支状況＞ (単位：千円)					
	科 目		産業交流センター	勤労福祉会館	サンライフ明石	3館計
	収入	指定管理料収入	50,491	43,863	27,836	122,190
		利用料収入	11,600	14,833	10,011	36,444
		実施事業他雑収入	410	1,603	2,948	4,961
		収入合計	62,501	60,299	40,795	163,595
	支出	人件費	8,284	22,261	22,874	33,419
		その他支出	43,397	38,240	17,429	119,066
		支出合計	51,681	60,501	40,303	152,485
	差 引		10,820	▲ 202	493	11,110
指定管理料の精算返金					8,575	
収 支					2,535	

②使用料等の収入状況	(単位：千円)				
	年度	産業交流センター※	勤労福祉会館	サンライフ明石	3館計
	2017年度	17,830	15,197	9,944	42,971
	2018年度	11,600	14,833	10,011	36,444
前年比	65.1%	97.6%	100.7%	84.8%	

※保健所改修工事のため、2017年4月末で閉館となった。2018年度は展示場のみ稼働した。

所管課コメント
<ul style="list-style-type: none"> ・収支に係る処理は、四半期報告時に総勘定元帳等で確認し適正に処理されていることを確認した。 ・また、精算項目（産業交流センター光熱水費、備品費、修繕費）についても、適切に報告されている。

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・新人研修や責任者研修など年度計画に基づいた研修を実施している。
- ・個人情報保護の取扱いについて、手順書を作成し職員への研修も実施しており、適正に処理されている。
- ・緊急時対応の取組みでは、消防署員の立会いのもと総合訓練を実施し、非常放送、通報、消火、避難誘導、救護訓練などを行った。

4 所管課総合評価

顧客満足度については、利用者アンケートの結果から概ね良好な結果が得られている。

事業達成度においては、当初の計画どおりに維持管理は実施されている。施設の利用については、2館において、昨年度の実績より若干の減となっているが、概ね適正に実施されている。

また、職員研修、個人情報保護や緊急時対応の取組みなども適宜実施されている。

以上のことから、2018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。