

明石市立総合福祉センターの管理運営状況(2018年度)について

2008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、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	社会福祉法人明石市社会福祉協議会
(2)指定期間	2016年4月1日～2021年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 99,812千円 決算見込額 99,812千円 (前年度協定締結額 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7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 556 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>13.1%</td> <td>48.2%</td> <td>36.7%</td> <td>1.1%</td> <td>0.9%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>18.2%</td> <td>45.9%</td> <td>33.4%</td> <td>1.6%</td> <td>0.9%</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	13.1%	48.2%	36.7%	1.1%	0.9%	職員の対応	18.2%	45.9%	33.4%	1.6%	0.9%
	質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入													
	利用の満足度	13.1%	48.2%	36.7%	1.1%	0.9%													
	職員の対応	18.2%	45.9%	33.4%	1.6%	0.9%													
	<来館者アンケート(9月実施)>・プール利用者対象(回答数 147 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>21.9%</td> <td>55.5%</td> <td>19.2%</td> <td>3.4%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>19.0%</td> <td>57.8%</td> <td>21.8%</td> <td>1.4%</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	21.9%	55.5%	19.2%	3.4%	0.0%	職員の対応	19.0%	57.8%	21.8%	1.4%	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	21.9%	55.5%	19.2%	3.4%	0.0%													
職員の対応	19.0%	57.8%	21.8%	1.4%	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 282 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>31.2%</td> <td>48.6%</td> <td>16.7%</td> <td>1.4%</td> <td>2.1%</td> </tr> <tr> <td>スタッフの対応</td> <td>36.2%</td> <td>44.7%</td> <td>14.9%</td> <td>1.1%</td> <td>3.1%</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	31.2%	48.6%	16.7%	1.4%	2.1%	スタッフの対応	36.2%	44.7%	14.9%	1.1%	3.1%	
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	31.2%	48.6%	16.7%	1.4%	2.1%														
スタッフの対応	36.2%	44.7%	14.9%	1.1%	3.1%														

<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 145 件)

質問項目	非常に満足	満足	普通	不満	未記入
職員の対応	29.0%	49.0%	17.9%	0.7%	3.4%
教室内容について	16.6%	57.9%	19.3%	0.7%	4.1%
回数について	13.8%	53.8%	23.4%	4.1%	4.9%

②利用者からの
主な苦情とそ
の対応等

- ・ 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。また、第2駐車場のレイアウト変更等を行い、駐車台数を17台から30台に増やした。
- ・ 食事ができる場所の提供の要望に対しては、2019年度にオープンする新館に食事のできる交流スペースが確保され、ご利用いただけるようになる予定である。
- ・ 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。

所管課コメント

- ・ アンケートの結果から、センター利用者の満足度において、約6割の方から「非常に満足」「満足」の評価を得ており、また職員の対応についても同様の評価で、実施事業や接客対応についても概ね良好な結果となっている。
- ・ 毎回要望がある駐車場不足については、2014年度の総合福祉センター総合窓口改修工事に併せたセンター北側駐車場改修工事で10台増設、2018年度の第2駐車場レイアウト変更等で来客用13台増設等と徐々にではあるが駐車可能台数は増加している。
- ・ 食事のできる場所の要望では、新たな新館交流スペースにおいて確保され施設も整備されてきている。
- ・ 利用者からの意見、要望について、適宜対応してきており、利用者の満足度は高い。

(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 307回 4,514人参加 プール教室 延べ 30回 124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267人、家族・ボランティア・スタッフ等を含めると628人が参加した。昼休みの時間を利用して、太鼓グループ「空」の演奏を行い、昨年デモンストレーションをした「やり投げ」を競技として増やし、参加者に喜ばれた。</p> <p>10月20日実施 628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、8月4日「夏休みこども水泳教室」を実施した。5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 42回 459人参加</p>
<p>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>にこにこ短歌教室 10人参加 にこにこ字手紙教室 9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	「知って、見て、楽しい あかしボランティアフェスタ」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 11 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。 11 月 17 日(土)実施 約 1,100 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 365 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。6 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、2 月には、健康チェック、体脂肪測定、体育指導員による「知って実践！健康体操」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」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)	2017年度
	利用者数	74,833 人	75,759 人
	利用回数	6,592 回	5,550 回
	稼働率 (利用率)	40. 0% 59. 3%	42. 5% 62. 0%

所管課コメント	貸館年間利用率及び稼働率は、前年度より減少した。また、利用者数においても減少しているが、利用回数は増加している。少人数での利用が増えているものである。															
(3) 事業収支について																
①収支状況	<収支状況>															
	収入総額	99,953千円	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">指定管理料</td> <td style="text-align: right;">99,812千円</td> </tr> <tr> <td>自主事業収入</td> <td style="text-align: right;">0千円</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td style="text-align: right;">141千円</td> </tr> <tr> <td>精算返還金</td> <td style="text-align: right;">0千円</td> </tr> </table>	指定管理料	99,812千円	自主事業収入	0千円	その他収入	141千円	精算返還金	0千円					
	指定管理料	99,812千円														
	自主事業収入	0千円														
その他収入	141千円															
精算返還金	0千円															
支出総額	97,104千円	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">人件費</td> <td style="text-align: right;">42,852千円</td> </tr> <tr> <td>事務費</td> <td style="text-align: right;">5,523千円</td> </tr> <tr> <td>管理費</td> <td style="text-align: right;">35,740千円</td> </tr> <tr> <td>物件費</td> <td style="text-align: right;">566千円</td> </tr> <tr> <td>負担金</td> <td style="text-align: right;">41千円</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td style="text-align: right;">9,140千円</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">3,242千円</td> </tr> </table>	人件費	42,852千円	事務費	5,523千円	管理費	35,740千円	物件費	566千円	負担金	41千円	事業費	9,140千円	その他	3,242千円
人件費	42,852千円															
事務費	5,523千円															
管理費	35,740千円															
物件費	566千円															
負担金	41千円															
事業費	9,140千円															
その他	3,242千円															
収 支	2,849千円															
②使用料等の収入状況	・使用料収入 210千円(2017年度 224千円)															
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(99,812千円)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、4,364千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、5月31日、6月1日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、9月と3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2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「高齢 老いを生きる」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では、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・稼働率とも前年度実績より若干下回っているが、利用回数では上回っており、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「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、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。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。