

明石市立高齢者ふれあいの里の管理運営状況(2018年度)について

2007年4月から指定管理者制度を導入した明石市立高齢者ふれあいの里について、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	大新東・SDHS・NTT ファシリティーズ共同事業体 (大新東(株)・シダックス大新東ヒューマンサービス(株)・(株)NTT ファシリティーズ共同事業体)
(2)指定期間	2016年4月1日～2019年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 79,131千円 決算見込額 80,575千円 (前年度 協定締結額 79,965千円 決算額 81,712千円)
(4)管理体制	・正社員9人 ・正社員以外20人(パート20人) ・合計29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	<p><来館者アンケート(11月26日～12月1日実施)></p> <p>・自主事業の入場者対象(回答数993)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>82.5%</td> <td>17.4%</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	満足	普通	不満	職員の対応	82.5%	17.4%	0.1%	
	質問項目	満足	普通	不満						
	職員の対応	82.5%	17.4%	0.1%						
<p>・利用者対象(回答数990)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>ほぼ毎日</th> <th>週2～3回</th> <th>週1回</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用状況</td> <td>28.5%</td> <td>43.7%</td> <td>16.3%</td> <td>11.5%</td> </tr> </tbody> </table>	質問項目	ほぼ毎日	週2～3回	週1回	その他	利用状況	28.5%	43.7%	16.3%	11.5%
質問項目	ほぼ毎日	週2～3回	週1回	その他						
利用状況	28.5%	43.7%	16.3%	11.5%						
②利用者からの主な苦情とその対応等	<p>・各施設の老朽化が進んでおり、設備や備品の修繕に対する要望が多い中、優先順位をつけ修繕及び備品の更新を行った。</p>									
所管課コメント	<p>・アンケート結果から、職員の対応に、「満足」の割合が82.5%で前年とほぼ変わらないため、利用者の満足度は概ね高いと評価できる。</p> <p>・利用者からの様々な苦情や要望に対し適宜対応している。</p>									

(2) 事業達成度について

①事業・業務の実施状況

<運営業務>

開館日	休館日及び開館時間
月曜日～土曜日 304日 (警報発令により4日閉館)	休館日:日曜日、年末年始 開館時間:9時～16時 (7～8月:16時半まで)

<維持管理業務>

清掃及び日常の保守・点検は自営で実施し、その他法令・定期点検等は設備責任者がメーカー及び専門業者と連携して実施した。

老朽化した設備等の修繕を実施した。

主な修繕内容:水道漏水箇所修繕(2カ所)、空調機新設(1台)
ボイラー修繕、雨樋取替、タイル補修等

<自主事業>

健康相談	月2回実施(大久保のみ月4回) 中崎 24回(461名参加) 大久保 48回(1, 188名参加) 魚住 24回(629名参加) 二見 24回(545名参加) 合計:2, 823名参加(前年度:3, 132名)
健康体操	毎日実施し、週1回はインストラクターによる指導 中崎 303回(11, 628名参加) 大久保 303回(32, 679名参加) 魚住 303回(14, 910名参加) 二見 303回(9, 646名参加) 合計:68, 863名参加(前年度:67, 932名)
ヨガ講座	中崎 全10回 (274名参加) 二見 全10回講座を2回実施(363名参加) 合計:637名参加(前年度:580名)
びっくり箱	昔懐かしい曲を歌い楽しむ参加型の企画を全館で実施 中崎 1回(37名参加) 大久保 12回(1, 479名参加) 魚住 1回(51名参加) 二見 1回(33名参加) 合計:1, 600名参加(前年度:1, 623名)
ロコモ体操	介護予防の取組として、ロコモティブシンドローム(運動器症候群)を予防するための体操講座を実施 魚住 10回(240名参加)

健康推進 ウィーク	市と共同で認知症健診及び体力測定、骨密度測定、健康相談、栄養相談を実施 4館合計257名参加(前年度:251名)
シナプ ソロジー	介護予防の一環として「脳トレーニング」を毎月2回 4館合計96回実施 4館合計1,844名参加(前年度:1,763名)
落語	大久保 11月26日実施 二見 10月2日、3月11日実施 合計157名参加(前年度:139名)

<その他業務>

兵庫県立大学との連携で1年生72名を受入れ、実習体験をした。
また、4年生の研究を受入れ、大久保の利用者が協力した。
職員研修として、個人情報取扱研修及び栄養士によるノロウィルス研修を実施した。

<利用者数>

	年間利用者数	年間開館日数
中崎	26,092人 (前年度 27,360人)	304日 (前年度 307日)
大久保	57,503人 (前年度 58,031人)	304日 (前年度 307日)
魚住	31,797人 (前年度 33,490人)	304日 (前年度 307日)
二見	19,666人 (前年度 20,084人)	304日 (前年度 307日)
計	135,058人 (前年度 138,965人)	1,216日 (前年度 1,228日)

②施設等の利用
状況

<施設の団体利用状況>

施設	施設	利用件数	利用者数
中崎	集会室	199件	2,415人
大久保	集会室	513件	6,263人
魚住	集会室(洋)	144件	1,531人
	集会室(和)	34件	288人
二見	作業室	311件	1,839人
	その他	86件	480人
合計		1,287件	12,816人

所管課コメント

- ・維持管理業務については、日常の安全点検で危険箇所の発見に努め、水道漏水等の修繕を行うなど、利用者の安全確保が図られている。
- ・老朽化が進む中、大規模修繕が必要な箇所も増加しているが、危険箇所などを優先的に修繕し、建物の維持管理に努めている。
- ・自主事業については、認知症予防、介護予防事業を中心に実施しており、高齢者の健康維持、増進を図っている。

(3) 事業収支について

①収支状況	<収支状況>		
	収入総額	80,633千円	指定管理料 79,131千円 その他 1,502千円
	支出総額	74,416千円	人件費 45,327千円 管理費 20,081千円 事業費 1,132千円 一般管理費 6,035千円 その他 1,841千円
	収 支	6,217千円	(前年度 5,986千円)
所管課コメント	・収支状況については、概ね適正に処理されている。		

3 その他評価の参考となる特記事項

- ・兵庫県立大学看護学部の一年生72名を受入れ、「コミュニティヘルスケア実習」として2日間の体験実習に協力した。また、同大学四年生の研究にも利用者とともに協力した。
- ・明石市消防署の指導のもと、各館年2回の消防訓練を実施した。また、市民救命士講習会に積極的に参加するなど、安全対策について取り組んだ。
- ・健康ウィーク開催時、明石市の「認知症啓発推進月間」における巡回認知症相談を併せて実施し、認知症の早期発見及び予防啓発に協力した。
- ・自主事業については、ヨガ講座、シナプソロジー、ロコモ体操講座など、介護予防や健康増進を図った。

4 所管課総合評価

顧客満足度については、来館者アンケートの結果から、利用者の満足度は高いと評価できる。

利用者が減少しているが、台風や大雨による警報発令によって、休館日が生じた影響があると思われる。

事業達成度については、既存事業の見直しや新規事業の開始など、利用者増に向けた取組を実施している。

また、収支状況についても、概ね適正であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護や安全対策など、適正に実施されている。

以上のことから、2018年度においても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、市の責任において適正かつ必要な指導・監督に努め、さらなる顧客満足度の向上及び利用者増のため、良好な管理・運営に向けた継続的な改善を求めていく。