

明石市立総合福祉センターの管理運営状況報告(2020年度)

施設所管課

福祉局福祉総務課

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～2022年3月31日
 (3) 管理体制 ・正規職員2人(内1人兼任)
 ・嘱託職員1人、常勤事務員6人、常勤看護師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

① アンケート調査等の結果

＜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 279 件)

質問項目	2020年度					2019年度				
	非常に満足	満足	普通	不満	未記入	非常に満足	満足	普通	不満	未記入
利用の満足度	20.1%	58.1%	20.4%	0%	1.4%	12.2%	51.4%	33.3%	1.4%	1.7%
職員の対応	17.6%	61.3%	19.3%	0.4%	1.4%	14.5%	51.4%	31.7%	0.0%	2.4%

＜来館者アンケート(8月実施)＞・プール利用者対象(回答数 87 件)

質問項目	2020年度					2019年度				
	非常に満足	満足	普通	不満	未記入	非常に満足	満足	普通	不満	未記入
利用の満足度	39.1%	47.1%	12.6%	0%	1.2%	13.2%	61.6%	19.9%	1.3%	4.0%
職員の対応	26.4%	55.2%	18.4%	0%	0%	25.0%	55.9%	15.8%	0.7%	2.6%

＜来館者アンケート(11月実施)＞・センター事業利用者対象(回答数 86 件)

質問項目	2020年度					2019年度				
	非常に満足	満足	普通	不満	未記入	非常に満足	満足	普通	不満	未記入
職員の対応	34.9%	50.0%	13.9%	1.2%	0%	31.0%	47.4%	17.2%	0.9%	3.5%
教室内容	9.3%	58.1%	26.7%	2.3%	3.5%	24.1%	54.3%	17.3%	2.6%	1.7%
回数	5.8%	53.5%	24.4%	9.3%	7.0%	12.1%	50.8%	23.3%	5.2%	8.6%

＜来館者アンケート(3月実施)＞・センターの利用者対象(回答数 436 件)

質問項目	2020年度					2019年度				
	非常に満足	満足	普通	不満	未記入	非常に満足	満足	普通	不満	未記入
利用の満足度	13.1%	51.6%	29.1%	0.5%	5.7%	20.5%	52.3%	23.9%	0.0%	3.3%
職員の対応	18.8%	50.9%	28.5%	0.7%	1.1%	24.3%	50.2%	23.4%	0.0%	2.1%

② 利用者からの主な要望とその対応等

- ・昼食のブースがあればよいとのご意見があるが、食事ができる場所としては、新館 2 階「軽食・喫茶なかま」だけでなく、昼食時は会議室も開放している。
- ・福祉センター内の駐車場や駐輪場の台数不足のため、駐輪スペースの拡大や駐車場の増設を希望するとの要望に対しては、公共交通機関の利用をお願いするとともに、やむをえずお車でご来館の場合は台数に限りはあるが第2駐車場のご利用をお願いしている。
- ・トイレにウォシュレットを設置してほしい、というご要望に対しては、各階にある多目的トイレのご利用をお願いしている。

(2) 事業達成度

① 事業・業務の実施状況

運営業務	・明石市立総合福祉センター 開館日数 355 日	
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。	
実施事業	・合計 10 事業を実施。主なものは以下のとおり。	
	地域活動支援センター事業	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 23 教室を企画、実施し、社会参加を促進した。 創作・技能教室 延べ 208 回実施、1,736 人参加 プール教室 1 年間を通して中止
	障がい者交流運動会事業	10月24日開催を予定していたが、イベント自体が密集となる内容であること、参加者の大半が新型コロナウイルス感染症に対する重症化リスクが非常に高いことから、中止とした。 代替事業として、2020 団体対抗!!ラダーゲッター記録大会を企画。11 チームで予選を実施し、上位 2 チームで 2021 年 3 月 10 日に新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底した上で決勝を行い、大いに盛り上がった。
	障害者スポーツ交流事業	市内在住の障がい者(児)とその家族を対象として、7月11日に「夏休みこども水泳教室」を実施した。2人参加 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。 延べ 28 回 129 人参加
交流事業	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) にこにこフラダンス教室 20人参加 にこにこ手作りハーバリウム教室 9人参加	

	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 122 件 貸出内容:通院・旅行・散歩・外出など
	健康相談等事業	9月29日、2021年2月2日に、「にこにこ粋・生き健康教室」(体操指導)を実施した。 2回実施 50人参加
	総合福祉センターフェスタ事業	総合福祉センターを利用する団体等との連携を図り、地域活動支援センター事業の各教室の紹介や舞台発表や体験教室、バザー等を総合福祉センター内で開催する予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応が最優先事項となり、本事業を中止とした。
	障がい者事業所支援事業	NPO法人明石障がい者地域生活ケアネットワークによる授産品の販売を行った。 開催回数 182回
	ウォーキング事業及び入水相談	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 118人
	わくわくプール解放	自由に利用できるようプールを開放した。 14回 利用者48人、介助者27人
その他業務	<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。9月は、体操指導として「筋肉を鍛えて10歳若く見られる体を手に入れよう！」を実施し、解り易い指導であったと大変好評であった。また、2月には、前回に引き続き体操指導として、今度は「100歳まで使える体づくり(上半身)～」と題して実技指導を受け、健康に対する意識を高めるとともに、質問タイムを設けることで利用者からの発信もあり、先生と利用者の円滑なコミュニケーションがとれた。 ・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

実施状況(実績)	2020年度	2019年度	2018年度
利用者数	39,094人	73,806人	74,833人
利用回数	4,050回	5,122回	6,592回
稼働率 (利用率)	20.2% 51.2%	40.8% 60.3%	40.0% 59.3%

(3) 事業収支

① 収支状況

(単位:千円)

項目		2020年度	2019年度	2018年度
収入合計(A)		128,816	100,768	99,953
内訳	指定管理料	128,682	100,630	99,812
	利用料収入	0	0	0
	実施事業収入	0	0	0
	精算返戻金	0	0	0
	その他収入	134	138	141
支出合計(B)		122,725	97,746	97,104
内訳	人件費	37,763	37,964	42,852
	事務費	7,506	5,459	5,523
	管理費	69,445	41,834	35,740
	物件費	604	575	566
	負担金	0	77	41
	実施事業費	5,302	8,905	9,140
	その他支出	2,105	2,933	3,242
収支(A-B)		6,091	3,021	2,849

② 市の使用料等の収入状況

項目	2020年度	2019年度	2018年度
使用料収入	226	210	224

3 その他評価の参考となる特記事項

9月に利用者を含めた消防訓練(総合訓練)、3月に職員対象の消防訓練(部分訓練)を実施した。

聴覚障がい者への理解を深めるとともに、手話能力のさらなる向上を図り、全国手話検定4級を取得した職員2名が、窓口業務に活かしている。また、利用者の接し方や理解を深めることを目的に、内部講師により車いす介助や視覚障がい者介助をはじめコロナ禍における接遇などを職員研修として実施した。

4 所管課総合評価

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。貸館事業における稼働率は2019年度実績より下回るが、兵庫県を対象に緊急事態宣言が発出された事を受け事業中止等を行い対応したものである。

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。

以上のことから、2020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務め、更なる利用者増や良好な管理運営の継続を求めていく。