明石市立総合福祉センターの管理運営状況報告(2021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～2023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、
 パート看護師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(8月実施)＞・プール利用者対象(回答数 85 件)

質問項目	2021年度					2020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	18.8%	57.7%	21.2%	0%	2.4%	20.1%	58.1%	20.4%	0%	1.4%
職員の対応	34.1%	54.1%	10.6%	0%	1.2%	17.6%	61.3%	19.3%	0.4%	1.4%

＜来館者アンケート(10月実施)＞・地域活動支援センター事業利用者対象(回答数 109 件)

質問項目	2021年度					2020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%	50.5%	12.8%	0%	1.8%	34.9%	50.0%	13.9%	1.2%	0%
教室内容	17.4%	63.3%	18.3%	0%	0.9%	9.3%	58.1%	26.7%	2.3%	3.5%
回数	9.2%	45.9%	30.3%	6.4%	8.3%	5.8%	53.5%	24.4%	9.3%	7.0%

＜来館者アンケート(1月実施)＞・貸館利用者対象(回答数 579 件)

質問項目	2021年度					2020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	12.6%	53.0%	27.0%	0.7%	6.7%	39.1%	47.1%	12.6%	0%	1.2%
職員の対応	18.8%	55.1%	23.8%	0.7%	1.6%	26.4%	55.2%	18.4%	0%	0%

＜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 117 件)

質問項目	2021年年度					2020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	21.4%	59.0%	17.1%	0.8%	1.7%	13.1%	51.6%	29.1%	0.5%	5.7%
職員の対応	37.6%	52.1%	8.6%	0%	1.7%	18.8%	50.9%	28.5%	0.7%	1.1%

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

運營業務	・明石市立総合福祉センター 開館日数 354 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 270 回実施、2,361 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 23 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、2021 団体対抗!!ラダーゲッター記録大会を企画。15 チームで予選を実施し、上位 4 チームで 2021 年 12 月 15 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準決勝・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 31 日に「夏休みこども水泳教室」を実施した。5 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 34 回 158 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 9 人参加 にこにこ七宝焼教室 10 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 172 件 貸出内容:通院・旅行・散歩・外出・ワクチン接種など
	健康相談等事業	7月6日、11月26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 26人参加
	総合福祉センター活動紹介事業	地域活動支援センター利用者、ボランティア連絡会、貸館利用者の交流事業として準備を進めたが、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。 縮小事業として、フェスタの一部を構成する予定であった「障がい者作品展」及び「福祉用具リサイクル品譲渡会」を開催し、総合福祉センター活動紹介事業と位置付けた。
	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 209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 146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。 21回 利用者75人、介助者48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。7月は、体操指導として「ウイルスに負けない体を作りましょう！」を実施し、参加者からは日常生活で取り入れやすい体操であると大変好評であった。また、11月には、前回に引き続き体操指導として、「ウイルスに負けない体を作りましょう！Part2」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)	2021年度	2020年度	2019年度
利用者数	45,986人	39,094人	73,806人
利用回数	4,791回	4,050回	5,122回
稼働率 (利用率)	17.5%	20.2%	40.8%
	51.2%	51.2%	60.3%

(3) 事業収支

① 収支状況

(単位:千円)

項目		2021 年度	2020 年度	2019 年度
収入合計(A)		101,578	128,816	100,768
内訳	指定管理料	101,448	128,682	100,630
	利用料収入		0	0
	実施事業収入		0	0
	精算返戻金		0	0
	その他収入	130	134	138
支出合計(B)		98,760	122,725	97,746
内訳	人件費	37,538	37,763	37,964
	事務費	4,827	7,506	5,459
	管理費	40,466	69,445	41,834
	物件費	5,837	604	575
	負担金	8	0	77
	実施事業費	6,770	5,302	8,905
	その他支出	3,314	2,105	2,933
収支(A-B)		2,818	6,091	3,021

② 市の使用料等の収入状況

項目	2021 年度	2020 年度	2019 年度
使用料収入	201	226	210

3 その他評価の参考となる特記事項

9月に消防訓練(総合訓練)、3月に消防訓練(部分訓練)を実施した。

利用者との接し方や理解を深めることを目的に、障がい当事者等を講師として招き、障がい理解の研修を実施した。

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、新型コロナウイルス感染拡大防止に対応し臨機応変に修正を行い実施されている。貸館事業においては、利用率・稼働率とも令和2年度実績より若干下回ったが、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、令和3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。