

明石市立総合福祉センターの管理運営状況報告(2019年度)

施設所管課	福祉局福祉政策室福祉総務課
-------	---------------

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～2021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5人、常勤看護師1人、非常勤事務員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 420 件)

質問項目	2019年度					2018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	12.1%	51.4%	33.3%	1.4%	1.7%	13.1%	48.2%	36.7%	1.1%	0.9%
職員の対応	14.5%	51.4%	31.7%	0.0%	2.4%	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 151 件)

質問項目	2019年度					2018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	13.2%	61.6%	19.9%	1.3%	4.0%	21.9%	55.5%	19.2%	3.4%	0.0%
職員の対応	25.0%	55.9%	15.8%	0.7%	2.6%	19.0%	57.8%	21.8%	1.4%	0.0%

＜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 116 件)

質問項目	2019年度					2018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	31.0%	47.4%	17.2%	0.9%	3.4%	29.0%	49.0%	17.9%	0.7%	3.4%
教室内容	24.1%	54.3%	17.2%	2.6%	1.7%	16.6%	57.9%	19.3%	0.7%	4.1%
回数	12.1%	50.9%	23.3%	5.2%	8.6%	13.8%	53.8%	23.4%	4.1%	4.9%

＜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 239 件)

質問項目	2019年度					2018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	20.5%	52.3%	23.8%	0.0%	3.3%	31.2%	48.6%	16.7%	1.4%	2.1%
職員の対応	24.3%	50.2%	23.4%	0.0%	2.1%	36.2%	44.7%	14.9%	1.1%	3.1%

※ 2018年度は、ボランティアフェスタ参加者が対象

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、5月にオープンした明石市立総合福祉センター新館では、2階交流スペースにて、平日の午前10時から午後4時まで、日替わりランチや軽食、飲み物等の提供も行っている。また、交流スペースは飲食物の持ち込みが可能となっている。

・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、好況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 361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 302回実施、3,606人参加 プール教室 延べ 31回実施、117人参加
	障がい者交流運動会事業	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293人、家族・ボランティア・スタッフ等を含めると663人が参加した。今年度は、紅白それぞれのチームで応援団長を決め、応援合戦を繰り広げた。また、昼休みの時間を利用して川崎重工OB「ロウガン」の演奏があり、参加者に喜ばれた。 10月5日実施 663人参加
	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27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 36回 419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 14人参加 にこにこ手作りアロマワックスサシェ教室 12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 171 件 貸出内容:通院・旅行・散歩・外出など
	健康相談等事業	7月23日、2020年2月4日に、「にこにこ絆・生き健康教室」(体操指導)を実施した。 2回実施 58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。また、フェスタに合わせて、3月13日から20日まで地域活動支援センター事業利用者の作品展も中止となった。 3月20日(祝)実施予定 約300人参加予定
	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 212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 345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。 16回 利用者46人、介助者24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、「にこにこ絆・生き健康教室」を開催した。7月は、体操指導として「姿勢を正して体を軽くする体操」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「疲れた身体を癒しましょう～心も体もリフレッシュ！」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)	2019年度	2018年度	2017年度
利用者数	73,806人	74,833人	75,759人
利用回数	5,122回	6,592回	5,550回
稼働率 (利用率)	40.8% 60.3%	40.0% 59.3%	42.5% 62.0%

(3) 事業収支

① 収支状況

(単位:千円)

項目		2019年度	2018年度	2017年度
収入合計(A)		100,768	99,953	104,619
内訳	指定管理料	100,630	99,812	104,456
	利用料収入	0	0	0
	実施事業収入	0	0	8
	精算返戻金	0	0	0
	その他収入	138	141	155
支出合計(B)		97,746	97,104	100,216
内訳	人件費	37,964	42,852	43,998
	事務費	5,459	5,523	5,482
	管理費	41,834	35,740	36,405
	物件費	575	566	506
	負担金	77	41	47
	実施事業費	8,905	9,140	10,419
	その他支出	2,933	3,242	3,471
収支(A-B)		3,021	2,849	4,403

② 市の使用料等の収入状況

項目	2019年度	2018年度	2017年度
使用料収入	310	210	224

3 その他評価の参考となる特記事項

5月27日、28日にはプール衛生管理者講習会に職員2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、10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、内部講師により障がい者との関わり方等について学習するなど、安全・安心できる施設づくりを目指した。

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。貸館事業における稼働率は2018年度実績より若干上回り、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、2019 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。