

明石市立高齢者ふれあいの里の管理運営状況(平成29年度)について

平成19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、平成29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 (大新東株式会社・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 | 平成28年4月1日～平成31年3月31日 |
| (3)指定管理料 | 協定締結額 79,965千円 決算見込額 81,712千円 (平成28年度 協定締結額 79,965千円 決算額 80,098千円) |
| (4)管理体制 | ・正社員10人 ・正社員以外20人(パート20人) ・合計30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 | <利用者アンケート(11月27日～12月2日実施)> ・来館者対象(回答数 874件) | | | | | | | | | | | | |
| | <table border="1"> <thead> <tr> <th>質問項目</th> <th>満足</th> <th>普通</th> <th>不満</th> <th>未回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>職員の対応</td> <td>82.6%</td> <td>17.2%</td> <td>0.2%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> | 質問項目 | 満足 | 普通 | 不満 | 未回答 | 職員の対応 | 82.6% | 17.2% | 0.2% | 0% | | |
| | 質問項目 | 満足 | 普通 | 不満 | 未回答 | | | | | | | | |
| | 職員の対応 | 82.6% | 17.2% | 0.2% | 0% | | | | | | | | |
| <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>32.8%</td> <td>41.1%</td> <td>15.7%</td> <td>10.4%</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 | 32.8% | 41.1% | 15.7% | 10.4% | | | |
| 質問項目 | ほぼ毎日 | 週2～3回 | 週1回 | その他 | | | | | | | | | |
| 利用状況 | 32.8% | 41.1% | 15.7% | 10.4% | | | | | | | | | |
| <自主事業参加者アンケート(6、10、11、2、3月)> ・自主事業「びっくり箱」「ヨガ講座」「ロコモ体操講座」「シナプソロジー」参加者対象(回答数 203件) | | | | | | | | | | | | | |
| ②利用者からの主な苦情とその対応等 | <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>講座内容</td> <td>88.9%</td> <td>10.7%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>講師の対応</td> <td>89.3%</td> <td>10.7%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> | 質問項目 | 満足 | 普通 | 不満 | 講座内容 | 88.9% | 10.7% | 0.4% | 講師の対応 | 89.3% | 10.7% | 0.0% |
| | 質問項目 | 満足 | 普通 | 不満 | | | | | | | | | |
| | 講座内容 | 88.9% | 10.7% | 0.4% | | | | | | | | | |
| 講師の対応 | 89.3% | 10.7% | 0.0% | | | | | | | | | | |
| ・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なか、優先順位をつけ修繕及び備品の更新を行った。 ・利用者の転倒事故が発生したが、丁寧かつ臨機応変な対応により、円滑に解決することができた。 | | | | | | | | | | | | | |
| 所管課コメント | ・アンケート結果から、職員の対応について「満足」が82.6%で前年より上昇しており、利用者の満足度は概ね高いと評価できる。 ・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。 ・高齢者の状態変化に迅速に対応し、家族や必要な機関と連携するなど、地域での見守り支援にも繋がっている。 | | | | | | | | | | | | |

(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 308日 (警報発令により1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 : 空調機取替(2台)、吸収式冷温水器修繕
ボイラー修繕、段差解消修繕等

<自主事業>

| | | | | | | | | | | |
|-------|---|-----|--------------------|-----|--------------------|-----|--------------------|-----|--------------------|-----|
| 健康相談 | 月2回実施(大久保のみ月4回) | | | | | | | | | |
| | <table border="0"> <tr> <td>中 崎</td> <td>24回 (439名参加)</td> </tr> <tr> <td>大久保</td> <td>48回 (1,397名参加)</td> </tr> <tr> <td>魚 住</td> <td>24回 (747名参加)</td> </tr> <tr> <td>二 見</td> <td>24回 (549名参加)</td> </tr> <tr> <td>合計:</td> <td>3,132名参加 (H28:3,198名参加)</td> </tr> </table> | 中 崎 | 24回 (439名参加) | 大久保 | 48回 (1,397名参加) | 魚 住 | 24回 (747名参加) | 二 見 | 24回 (549名参加) | 合計: |
| 中 崎 | 24回 (439名参加) | | | | | | | | | |
| 大久保 | 48回 (1,397名参加) | | | | | | | | | |
| 魚 住 | 24回 (747名参加) | | | | | | | | | |
| 二 見 | 24回 (549名参加) | | | | | | | | | |
| 合計: | 3,132名参加 (H28:3,198名参加) | | | | | | | | | |
| 健康体操 | 毎日実施し、週1回は専門インストラクターによる指導 | | | | | | | | | |
| | <table border="0"> <tr> <td>中 崎</td> <td>307回 (10,633名参加)</td> </tr> <tr> <td>大久保</td> <td>307回 (32,476名参加)</td> </tr> <tr> <td>魚 住</td> <td>307回 (14,752名参加)</td> </tr> <tr> <td>二 見</td> <td>307回 (10,071名参加)</td> </tr> <tr> <td>合計:</td> <td>67,932名参加(H28:68,938名参加)</td> </tr> </table> | 中 崎 | 307回 (10,633名参加) | 大久保 | 307回 (32,476名参加) | 魚 住 | 307回 (14,752名参加) | 二 見 | 307回 (10,071名参加) | 合計: |
| 中 崎 | 307回 (10,633名参加) | | | | | | | | | |
| 大久保 | 307回 (32,476名参加) | | | | | | | | | |
| 魚 住 | 307回 (14,752名参加) | | | | | | | | | |
| 二 見 | 307回 (10,071名参加) | | | | | | | | | |
| 合計: | 67,932名参加(H28:68,938名参加) | | | | | | | | | |
| ヨガ講座 | 中 崎 全10回 (241名参加) | | | | | | | | | |
| | 二 見 全10回講座を2回実施 (339名参加) | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | |
| | <table border="0"> <tr> <td>中 崎</td> <td>1回 (29名参加)</td> </tr> <tr> <td>大久保</td> <td>12回 (1,528名参加)</td> </tr> <tr> <td>魚 住</td> <td>1回 (34名参加)</td> </tr> <tr> <td>二 見</td> <td>1回 (32名参加)</td> </tr> </table> | 中 崎 | 1回 (29名参加) | 大久保 | 12回 (1,528名参加) | 魚 住 | 1回 (34名参加) | 二 見 | 1回 (32名参加) | |
| 中 崎 | 1回 (29名参加) | | | | | | | | | |
| 大久保 | 12回 (1,528名参加) | | | | | | | | | |
| 魚 住 | 1回 (34名参加) | | | | | | | | | |
| 二 見 | 1回 (32名参加) | | | | | | | | | |
| 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 (178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 |
| | 中 崎 9月20日(55名参加) 大久保 9月15日(106名参加) 魚 住 9月21日(54名参加) 二 見 9月19日(36名参加) |
| | 合計:251名参加(H28:270名参加) |
| シナプ ソロジー | 介護予防の一環として‘脳トレーニング’を月2回実施 |
| | 中 崎 24回(591名参加) 大久保 24回(598名参加) 魚 住 24回(210名参加) 二 見 24回(364名参加) |
| | 合計:1,763名参加 (H28:1,692名参加) |
| 落語 | 大久保 1回(48名参加) 二 見 2回(91名参加) |
| | 合計:139名参加 |
| | <その他業務> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修として、個人情報取扱研修、パソコン研修のほか、各館で初めて感染症予防研修を実施した。 ・利用者増の取組みとして、既存事業の見直しや新規事業を開始した。 | |

②施設等の利用
状況

<利用者数>

| | 年間利用者数 | 年間開館日数 |
|-----|----------------------------|------------------------|
| 中崎 | 27,360人 (H28 29,020人) | 307日 (H28 307日) |
| 大久保 | 58,031人 (H28 61,623人) | 307日 (H28 307日) |
| 魚住 | 33,490人 (H28 34,917人) | 307日 (H28 307日) |
| 二見 | 20,084人 (H28 21,724人) | 307日 (H28 307日) |
| 合計 | 138,965人 (H28 147,284人) | 1,228日 (H28 1,228日) |

<施設の利用状況(団体利用)>

| 施設 | | 利用者数 | 利用件数 |
|-----|--------|---------|--------|
| 中崎 | 集会室 | 1,982名 | 152件 |
| 大久保 | 集会室 | 6,568名 | 527件 |
| 魚住 | 集会室(洋) | 1,702名 | 162件 |
| | 集会室(和) | 208名 | 22件 |
| 二見 | 作業室 | 2,401名 | 321件 |
| | その他 | 782名 | 119件 |
| 合計 | | 13,643名 | 1,303件 |

所管課コメント

・維持管理業務については、日常の安全点検及び段差解消等の修繕を行うほか段差に対する注意喚起を行い、利用者の安全確保が図られている。
 ・老朽化が進むなか、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 | 81,456千円 | 指定管理料 79,965千円 その他 1,491千円 |
| | 支出総額 | 75,470千円 | 人件費 46,045千円 管理費 20,460千円 事業費 400千円 一般管理費 6,107千円 その他 2,458千円 |
| 収 支 | 5,986千円 | (H28 6,900千円) | |
| 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75名を受け入れ、「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。
- ・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、認知症の早期発見およ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、ロコモティブシンドローム(運動器症候群)の予防のためのロコモ体操など、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、利用者アンケート及び自主事業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。

しかし、利用者数が激減していることについては、早急に原因分析を行い、課題解決を図る必要がある。

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り組みを実施している。

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、平成29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、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。