

**平成29年度（通期）
指定管理施設管理運営状況報告書**

施設担当課： 健康福祉 部 地域福祉 室 地域・高年福祉 課

1. 基本情報

702

| | | | |
|--------------------------------|--|------------------------------------|----------------|
| 施設名 | 伊丹市立神津福祉センター | | |
| 施設の設置目的 | 高齢者をはじめとする市民の文化、教養並びに福祉の向上を図る。 | | |
| 伊丹市総合計画（第5次）における関連施策 | 政策目標： 支え合いの心でつくる安全・安心のまち 施策目標： 支え合いを基調とした地域福祉 主要施策： 元気、生きがい、安心の高齢者福祉 | | |
| 指定管理者の名称 | 社会福祉法人 協同の苑 (団体の住所又は所在地) 神戸市東灘区向洋町中3丁目1番地2 | | |
| 選定方法（公募・非公募）及び指定期間 | 非公募 | 平成 26 年 4 月 1 日 ～ 平成 31 年 3 月 31 日 | |
| 管理運営上の目標 (管理運営の指定管理者の具体的目標) | 指標名 | 来館者数 (単位： 人) | |
| | 指標の意味 | 年間の施設来館者数 | |
| | 今年度の目標値 | 95,700 | 今年度の実績値 89,362 |

2. 利用状況

| 利用状況等の推移 | | H17※ | H25 | H26 | H27 | H28 | H29(上期) | H29(通期) |
|------------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| | 来館者数 (人) | | 84,843 | 92,499 | 93,526 | 94,065 | 93,151 | 44,112 |
| 貸し室稼働率 (%) | | 38 | 49 | 48 | 53 | 54 | 52 | 52 |
| 講座開催回数 (回) | | 61 | 924 | 973 | 953 | 1,032 | 499 | 1,032 |
| 講座参加者数 (人) | | 2,330 | 11,864 | 12,740 | 11,205 | 11,762 | 5,766 | 11,514 |

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

| 区分 | | 平成27年度(2015) | 平成28年度(2016) | 平成29年度(2017) | 3カ年平均 |
|----------|---------|--------------|--------------|--------------|--------|
| 収入 | 使用料収入 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 事業収入 | 7,248 | 7,426 | 7,146 | 7,273 |
| | その他 | 400 | 456 | 302 | 386 |
| | 指定管理委託料 | 29,251 | 29,271 | 29,290 | 29,271 |
| | ①合計 | 36,899 | 37,153 | 36,738 | 36,930 |
| 支出 | 維持管理 | | | | |
| | 光熱水費 | 5,521 | 5,235 | 5,371 | 5,376 |
| | 清掃等委託料 | 2,293 | 2,349 | 2,211 | 2,284 |
| | 土地建物賃料 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 修繕料 | 690 | 870 | 580 | 713 |
| | 運営 | | | | |
| | 人件費 | 17,828 | 17,271 | 17,763 | 17,621 |
| | 事業等経費 | 9,373 | 10,084 | 10,145 | 9,867 |
| その他 | 1,190 | 1,341 | 1,408 | 1,313 | |
| 指定管理納付金 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| ②合計 | 36,895 | 37,150 | 37,478 | 37,174 | |
| 純収支(①-②) | 4 | 3 | △ 740 | △ 244 | |

| 施設の管理運営に係る実質経費(市の負担)※ | | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 |
|-----------------------|-------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| <単位:千円> | 市の収入 | 116 | 162 | 132 | 156 | 188 | 157 |
| | (内、使用料収入) | 116 | 162 | 132 | 156 | 188 | 157 |
| | 市の支出 | 29,238 | 30,052 | 29,628 | 30,894 | 31,099 | 36,362 |
| | (内、指定管理委託料) | 27,650 | 28,150 | 28,570 | 29,251 | 29,271 | 29,290 |
| | 実質経費(歳出-歳入) | 29,122 | 29,890 | 29,496 | 30,738 | 30,911 | 36,205 |

※施設建設等に係る市債償還などの経費は、支出に含んでいません。

4. 業務評価

| 評価項目 | (具体的内容) | 評価結果 | | | | |
|------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|--|---|--|
| | | 指定管理者自己評価 | | 施設担当課評価 | | |
| | | 評価 | 特記事項 | 評価 | 担当課所見 | |
| 管理体制等に関する事項 | 維持管理業務の実施状況 | 館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか。 | A | 修理修繕は、担当部署と協議し適切に実施。備品台帳は独自に整備したものをプラスして継続中。清掃保守等についても早期に対応、施設設備の環境保全に努めた。 | B | 備品の整備について明確に整備しており、担当課からの質問についても迅速に報告があった。 |
| | | 保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。 | B | | B | |
| | | 備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。 | A | | A | |
| | | 修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。 | B | | B | |
| | | 環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。 | B | | B | |
| | 職員配置などの実施体制 | 館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。 | B | 施設長の下に専任のセンター長を置き、日中は3~4名、夜間2名の職員体制を維持。 | B | 基準値の職員配置が行われていた。 |
| | | 職員研修は、計画どおり実施しているか。 | B | | B | |
| | | 防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。 | B | | B | |
| | 防犯・防災対策への取組状況 | 緊急時の連絡体制は整っているか。 | A | 緊急連絡網を年度更新にて整備。年に2回の避難訓練を実施。消火訓練実施。 | A | 指定管理者で独自の緊急連絡網を整備し、緊急時に迅速に対応できるように努めた。 |
| 避難訓練を実施しているか。 | | A | | B | | |
| 運営等に関する項目 | サービス向上への取組状況等 | サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。 | B | 苦情窓口と解決責任者を配置。実際の苦情に対しても細やかなフォローを行った。講座、行事のタイミングに合わせた広報活動を行った。 | B | 講座やイベントについては積極的に広報活動に努めた。また、利用者のトラブルについては、適切な対応を行った。 |
| | | 利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。 | A | | A | |
| | | 苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。 | B | | B | |
| | | 特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。 | B | | B | |
| | | 指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。 | B | 事業の実施は計画に沿って遂行。利用者減少傾向の対策の取り組みを複数実施 | B | |
| | 事業等の実施状況 | 施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。 | B | | B | 利用者減少対策として、多世代交流を図った事業を催した。 |
| | | 個人情報保護・情報公開への取り組み | 各種申請書類等は、適切に保管しているか。 | A | 個人情報のデータは法人共有フォルダーに保管。一括管理し、セキュリティは専門業者に依頼。 | B |
| | 利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。 | B | | A | | |
| | ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。 | B | | B | | |
| | 収支の状況 | 収支計画に基づき、適正に運営しているか。 | C | 経理処理は適切だが、年間収支で赤字となっている。 | C | 講座収入において、受講者を増加するなど改善が必要である。 |
| 経理処理は、適切に行っているか。 | | B | | B | | |

「評価」欄の記号の意味

「A」=協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「B」=協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「C」=協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「-」=当該項目での評価対象外。

| 施設所管課総評 | 総合評価 | 事業計画に基づき適切な施設運営が行われた。施設内の同好会でのトラブルについては、迅速に対応し問題解決に努めた。 |
|---------|------|---|
| | B | |

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」=非常に良好である又は非常に成果があった。

「A」=良好である又は成果があった。

「B」=取組状況の水準が普通である。

「C」=改善すべき点が見受けられ、改善を要する。

☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】平成30年2月9日 ~ 平成30年3月8日

| 実施の有無 | 主な回答 | 主な対応 |
|-------|---|--|
| 有り | <ul style="list-style-type: none"> 講座増設の要望あり 子ども向けの講座の種類増、手話、点字の講座の新設 駐車場、駐輪場の不足を改善してほしい | 講座の要望に対して、部門内のミーティングにて新設、改善のヒントにするように提案、指導。 駐車場、駐輪場に関してはその都度、公共交通機関の案内、駐車場内の誘導を行っている。 |
| 回答者数 | | |
| 125 | | |

5. 改善指摘事項等

| 市からの指摘事項 | 指摘事項に対してとられた措置 |
|---------------------------------|---|
| 指定管理者から市に対して、不備がある見積書の提出があった。 | 見積毎に各業者に伝えるようにし、改善した。 |
| 将来の大規模修繕を見込んだ計画を立て、必要な準備をするように。 | 法人本部と連携を取り、資金計画見込みを相談した上で、伊丹市の営繕課にも現場の立会を依頼。準備を進めた。 |