

**平成28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	95,300	今年度の実績値 93,151

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H24	H25	H26	H27	H28 (上期)	H28 (通期)
	来館者数 (人)	84,843	93,387	92,499	93,060	94,065	47,743	94,131
	貸し室稼働率 (%)	38	48	49	48	53	54	54
	講座開催回数 (回)	61	872	924	973	953	503	1,032
	講座参加者数 (人)	2,330	12,432	11,864	12,740	11,205	5,998	11,762

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

〈単位:千円〉

	区分		平成26年度 (2014)	平成27年度 (2015)	平成28年度 (2016)	3カ年 平均	
指定管理者の収支	収入	使用料収入	0	0	0	0	
		事業収入	8,094	7,248	7,426	7,589	
		その他	836	400	456	564	
		指定管理委託料	28,570	29,251	29,271	29,031	
		①合計	37,500	36,899	37,153	37,184	
	支出	維持管理	光熱水費	5,938	5,521	5,235	5,565
			清掃等委託料	2,396	2,293	2,349	2,346
			土地建物賃料	0	0	0	0
			修繕料	672	690	870	744
		運営	人件費	17,944	17,828	17,271	17,681
			事業等経費	9,348	9,373	10,084	9,602
			その他	1,200	1,190	1,341	1,244
			指定管理納付金	0	0	0	0
			②合計	37,498	36,895	37,150	37,181
	純収支（①－②）		2	4	3	3	

施設の管理運営に係る実質経費 (市の負担) ※ 〈単位:千円〉		H23	H24	H25	H26	H27	H28
	市の収入	127	116	162	132	156	188
	(内、使用料収入)	127	116	162	132	156	188
	市の支出	29,557	29,238	30,052	29,628	30,894	31,099
	(内、指定管理委託料)	27,650	27,650	28,150	28,570	29,251	29,271
実質経費 (歳出－歳入)		29,430	29,122	29,890	29,496	30,738	30,911

※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に実施し、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。	A	清掃は常に清潔に保たれており、施設設備の故障時は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。	A	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	適切な人員配置が施されている。
		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。	A	適正に実施している。
		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	利用者の苦情には適切に対応し、他の利用者の迷惑にならないよう努めている。また、接遇についても向上心を持って日々対応している。
		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		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	現状高齢者大学の受講生が神津地区に留まっているため募集方法や窓口の再考が必要。	B	事業の参加者増加のためPR活動に努めている。
			B		B	
	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。	A	個人情報セキュリティの保全に努めている。
		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。	A		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。	B	年間収支計画により適正に運営している。	B	適正に運営されている。
		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。

「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。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「－」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	施設職員の窓口対応が丁寧で利用者と職員の関係が良好である。 苦情対応にも速やかに対応するなど、安定した運営を行うことができた。
総合評価	
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。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「A」＝良好である又は成果があった。

「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 29年 2月 1日 ～ 平成29年 2月28日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	①駐車場の不足による不便を訴えられる方が複数おられた。	①曜日や時間帯等その場の状況に応じて移動をお願いしたりスペースへの案内で対応。
回答者数	②卓球室の一般利用に不満を持たれている方がある。	②施設の設置目的を丁寧に説明し、理解を求めた。
160	③更衣室の設置希望がある。	③設備の増設は難しいので既存の設備の代用(浴室の脱衣室)を提案した。

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
協定に基づいた書類提出が必須なので、慣例的にならず条例及び協定を遵守するように改善を	条例及び協定に沿った内容の書類を整え、提出を行った。また、次年度に生かせるように事務作業を準備した。