

**平成24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。		
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 21 年 4 月 1 日 ~ 平成 26 年 3 月 31 日	
管理運営上の目標 (管理運営を行う上で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	88,500	今年度の実績値 93,387

**2. 利用状況**

利用状況等の推移		H17※	H20	H21	H22	H23	H24 (上期)	H24 (通期)
	来館者数 (人)		84,843	87,740	86,026	89,297	93,838	51,155
貸し室稼働率 (%)		38	37	41	41	39	47	48
講座開催回数 (回)		61	61	68	847	833	480	872
講座参加者数 (人)		2,330	2,760	2,905	13,120	12,338	7,356	12,432

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

**3. 管理経費等**

平成24年度指定管理者の収支状況 <単位:千円>	計画（通期）		実績（通期）	
	<収入の部>		<収入の部>	
	指定管理委託料	27,650	指定管理委託料	27,650
	事業収入（講座料収入等）	8,000	事業収入（講座料収入等）	9,162
	その他		その他	468
	合計	35,650	合計	37,280
	<支出の部>		<支出の部>	
	人件費	16,188	人件費	17,831
	維持管理経費	12,460	維持管理経費	14,926
	事業等経費	7,002	事業等経費	4,370
	その他		その他	
	合計	35,650	合計	37,127
	<収支差>		<収支差>	
	収入合計－支出合計	0	収入合計－支出合計	153

施設の管理運営に係る実質経費（市の負担）※ <単位:千円>		H20	H21	H22	H23	H24	H25
	市の収入		707	725	112	127	116
（内、使用料収入）		107	125	112	127	116	-
市の支出		31,075	30,597	29,190	29,557	29,238	-
（内、指定管理委託料）		27,650	27,650	27,650	27,650	27,650	-
実質経費（歳出－歳入）		30,368	29,872	29,078	29,430	29,122	-

※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	担当課意見	
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	職員の気づきを基に整理整頓等5S活動に努め、改修・修繕も早期対応で実施してきた。大きな経費がかかる修理については市との協議の上、適切に実施してきた。	A	施設内外の環境美化に積極的に取り組み、常に清潔に保たれているほか、職員の環境意識の向上にも励んでいる。
		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。	A			
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	B			
		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。	A			
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	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	日中3～4名、夜間2名体制で利用者対応している。防火管理者資格保有者が配置されている。	B	仕様書に基づき、適正に職員配置を行っている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	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。	A			
	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	緊急連絡網を更新。消防・避難訓練は年2回実施	A	緊急連絡網の作成や避難訓練の実施など、適正に実施している。
		避難訓練を実施しているか。	A			
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。	A	利用者の要望やクレームに対しては即時対応に努め、職員への周知徹底を心がけた。利用者アンケートの要望に対しても対応した。	A	利用者の意見を取り入れた事業展開を行うなど、サービス向上に努めている。
		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。	B			
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	A			
		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			
	事業等の実施状況	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。	A	年度計画に沿って実施。魅力ある講座を目標に事業を展開。	A	計画に基づき、事業を実施している。
		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			
	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	利用者情報等、個人情報取り扱いについてマニュアルに沿った管理を職員に徹底。	A	ホームページや広報紙等により、積極的な情報提供が必要である
		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			
		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			
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	収支計画に基づいて適切に運営を行っている。	B	適正に実施している。
経理処理は、適切に行っているか。		B				
施設所管課総評	ニーズ調査の結果を反映した事業を展開するなど、利用者の拡大や文化・教養・福祉の向上に取り組んでおり、施設の設置目的を理解した事業運営を展開している					

「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。

#### ☆利用者満足度調査(アンケート)結果の概要

実施の有無	主な回答内容
有り	<p>【アンケート実施時期】平成24年11月15日～12月15日</p> <p>【回答者数】176</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内の清掃は行き届き、清潔に保たれていますか・・・「はい」94%</li> <li>・職員の接客態度はいかがですか・・・「たいへん良い」48% 「良い」45%</li> <li>・施設を利用した満足度はいかがですか・・・「たいへん満足」43% 「やや満足」49% (自由回答)</li> <li>・駐車場が手狭である。</li> <li>・他の同じような施設の中でも、職員の対応はきわめて良い。</li> </ul>

#### 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