

# 平成25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

|  |  |                              |                |
|--|--|------------------------------|----------------|
| <b>施設名</b>                                 | <b>伊丹市立神津福祉センター</b>  |                              |                |
| <b>施設の設置目的</b>                             | 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。   |                              |                |
| <b>伊丹市総合計画（第5次）における関連施策</b>                | 政策目標： 支え合いの心でつくる安全・安心のまち<br>施策目標： 支え合いを基調とした地域福祉<br>主要施策： 元気、生きがい、安心の高齢者福祉 |                              |                |
| <b>指定管理者の名称</b>                            | <b>社会福祉法人 協同の苑</b><br>(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                       |                              |                |
| <b>選定方法（公募・非公募）及び指定期間</b>                  | 非公募  | 平成 21年 4月 1日 ~ 平成 26年 3月 31日 |                |
| <b>管理運営上の目標</b><br>(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  | 89,300                       | 今年度の実績値 92,499 |

## 2. 利用状況

| 利用状況等の推移   |          | H17   | H21    | H22    | H23    | H24    | H25 (上期) | H25 (通期) |
|------------|----------|-------|--------|--------|--------|--------|----------|----------|
|            | 来館者数 (人) |       | 84,843 | 86,026 | 89,297 | 93,838 | 93,387   | 46,504   |
| 貸し室稼働率 (%) |          | 38    | 41     | 41     | 39     | 48     | 50       | 49       |
| 講座開催回数 (回) |          | 61    | 68     | 847    | 833    | 872    | 516      | 924      |
| 講座参加者数 (人) |          | 2,330 | 2,905  | 13,120 | 12,338 | 12,432 | 7,269    | 11,864   |

H17年度は、指定管理者制度未導入。

## 3. 管理経費等

| 平成25年度<br>指定管理者の<br>収支状況<br><br><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      | 28,150      | 指定管理委託料      | 28,150 |
|   | 事業収入（講座料収入等） | 8,300       | 事業収入（講座料収入等） | 9,355  |
|   | その他          | 0           | その他          | 253    |
|   | 合計           | 36,450      | 合計           | 37,758 |
|   | <支出の部>       |             | <支出の部>       |        |
|   | 人件費          | 16,188      | 人件費          | 17,201 |
|   | 維持管理経費       | 12,960      | 維持管理経費       | 10,669 |
|   | 事業等経費        | 7,302       | 事業等経費        | 10,230 |
| その他                                     | 0            | その他         | 0            |        |
| 合計                                      | 36,450       | 合計          | 38,100       |        |
| <収支差>                                   |              | <収支差>       |              |        |
| 収入合計 - 支出合計                             | 0            | 収入合計 - 支出合計 | -342         |        |

| 施設の管理運営に係る実質経費<br>(市の負担)<br><br><単位:千円> |      | H21    | H22    | H23    | H24    | H25    | H26 |
|---|------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|
|   | 市の収入 |        | 725    | 112    | 127    | 116    | 162 |
| (内、使用料収入)                               |      | 125    | 112    | 127    | 116    | 162    | -   |
| 市の支出                                    |      | 30,597 | 29,190 | 29,557 | 29,238 | 30,052 | -   |
| (内、指定管理委託料)                             |      | 27,650 | 27,650 | 27,650 | 27,650 | 28,150 | -   |
| 実質経費（歳出 - 歳入）                           |      | 29,872 | 29,078 | 29,430 | 29,122 | 29,890 | -   |

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<br>館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか。<br>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。<br>備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。<br>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。<br>環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。 | A                                | 修理修繕は、担当部署と協議し適切に実施した。備品台帳は独自に写真付で整備更新した。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   | 施設内外の環境美化や清掃など、日々利用しやすい環境作りに励んでいるほか、省エネルギーにも積極的に取り組んでいる。また、施設の老朽化に伴う修繕優先順位の高いものから計画的に実施している。 |   |
|                   |  | A                                |  |   |  |   |
|                   |  | A                                |  |   |  |   |
|                   |  | A                                |  |   |  |   |
|                   |  | 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                                | 施設庁の下に選任のセンター長を置き、日中は3~4名、夜間2名の職員体制で対応。防火管理者資格保有者を配置。                    | B   | 仕様書に基づき、適切な職員配置を行うとともに、防火管理者2人を確保している。   |   |
|                   | 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。施設職員と連携。消防訓練は年2回実施。   | B   | 消防訓練を実施し、緊急時の体制強化に取り組んでいる。   |   |
|                   | 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<br>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。<br>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。<br>苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。<br>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                                | 広報を中心に各種媒体で受講生を募集。日常的に利用者からの意見・要望に対して迅速に対応。体調不良者等の対応にも留意した。              | B   | 接遇研修を行うほか、各種団体との関係強化、苦情・要望への迅速・適切な対応など、利用者満足度の向上に努めている。                                      |   |
|                   |  | A                                |  |   |  |   |
|                   |  | B                                |  |   |  |   |
|                   |  | 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。本年度は特に神津こども園、市立伊丹高等と世代間交流に取り組んだ。 | B  | 多様な講座の実施や多世代交流を図るなど、高齢者の生きがいと健康づくりにつながる活動を展開している。 |
|                   |  | 施設を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                                | 個人情報の取り扱いにはマニュアルに沿って実施。PCセキュリティについては法人の専門業者が対応。                          | B   | 個人情報取り扱いに関するマニュアルに従った管理を行っている。広報紙等を使った情報提供に努めている。  |   |
|                   | 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                                |  |   |  |   |
|                   | 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                                | 収支計画に沿って適切に実施している。   | 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                                |  |   |  |   |

「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 |
|---------|------|
|         | B    |

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」= 管理運営が非常に優れていると認められる。

「A」= 管理運営が優れていると認められる。

「B」= 管理運営が適正であると認められる。

「C」= 管理運営が改善を要する水準である。

#### 利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】平成25年11月1日 ~ 平成25年11月30日

| 実施の有無 | 主な回答   | 主な対応                                     |
|-------|--|--|
| 有り    | ・館内の清掃は行き届き、清潔に保たれていますか。<br>・・・「はい」95%   | ・今後、現状を維持する。                             |
| 回答者数  | ・職員の接遇態度は、いかがですか。<br>・・・「大変良い」49% 「良い」45%  | ・接遇研修を実施するなど、大変良いと言っていただける方を増やす接遇態度を目指す。 |
| 201   | ・施設を利用しての満足度はいかがですか。<br>・・・「大変満足」43% 「やや満足」45%                                   | ・更なる満足度の向上に向け、魅力ある事業や利用しやすい環境作りに取り組む。    |
|       | (自由記述)<br>・駐車場を広くしてほしい、挨拶ができていない職員がいる、単発の講座を増やしてほしい、投書箱がほしい、いつも気持ちよく使わせてもらっています。 | ・担当部署・施設と連携の上、実現可能なものについては検討をすすめる。       |

#### 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 |
|----------|----------------|
| 特になし     |                |