

平成25年度 福祉コミュニティセンターの管理運営に対する評価表

所管課:健康福祉部生活福祉課

評価対象期間:平成25年4月1日～平成26年3月31日

1.指定管理者

指定管理者	国際ライフパートナー株式会社
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日(5年間)
施設概要	福祉施設としての場所の提供、情報の発信地、施設の特性を活かした福祉事業の展開などを通じて、高齢者、障がい者、児童等の社会参加を促進するとともに、ボランティア活動の育成を図ることを目的とする。
指定管理料	9,248千円(5年間) 46,870千円)

2.管理運営の主な内容

項目	25年度の状況
運営状況	<ul style="list-style-type: none"> ○福祉施設としての場所の提供 <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者に対する平等で均一なサービスを心がけるとともに、利用者団体との意見交換を心がけ業務を実施している。 ○自主事業の展開 <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者陶芸教室研修会において、滋賀県信楽町「大小屋」にて、信楽焼の体験バスツアーを開催した。 ・年間を通じての陶芸教室や、定期的なおはなし広場や小物作り教室の開催。その他、ガラスエッチング教室や、季節に応じた工作サマースクールやおもちゃクリスマス等の事業を実施した。 ○施設の情報提供 <ul style="list-style-type: none"> ・市の担当部署の協力のうえ、広報を活用してコミセンの活動を掲載した。 ○人権問題の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・本社人事部長(元兵庫県警警視)の巡回訪問時に基本的人権等の現場研修を実施し、正しい認識を持って業務を遂行できるように人権啓発に努めるように指導いたしました。また、市が主催する人権研修におきましても積極的に参加し、行政における人権の視点について学び、改めて公の施設を管理する者としての意識を高めるよう努めた。 ○安全確保対策 <ul style="list-style-type: none"> ・災害時対策本部を設置いたしました。本社専務取締役が本部長を兼任し、災害時等においては、本社担当者もしくは本部長が駆けつけ指揮をとる体制を確立した。 ・当該施設における「危機管理及び防災マニュアル」を作成し、危機管理及び防災体制を推進した。
維持管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ○保守点検 <ul style="list-style-type: none"> ・本社ビルメンテナンス課の職員において定期的な巡回点検を行い、設備不具合の場合には可能な限り自身にて調査を行った。 ・2階湯沸室蛇口水漏れ修繕工事 ・1階男子トイレ手洗い水漏れ修繕工事 ・事務所湯沸し器不良修繕工事 ・ふれあいルーム及び第2活動室テーブル入替え ○備品の管理 <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理台帳をもとに管理を行った。 ○清掃業務 <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃(週5日)、定期清掃(月1回)、特別清掃(年2回)を実施した。 ○警備業務 <ul style="list-style-type: none"> ・大阪ガスセキュリティサービス(株)に夜間の機械警備業務を委託した。 ○環境保全への取組み <ul style="list-style-type: none"> ・エコキャップ回収箱を設置し、分別によるリサイクル化及びCO2削減に努めた。 ※回収実績は、累計274,587個。(平成26年3月31日現在) ・環境負荷実態把握調査を実施した。 ・空調設備の温度管理の徹底及びトイレ等の消灯を徹底した。 ・コピー用紙は両面コピーや裏紙活用に努めた。

利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・24年度の利用団体数は、1,149件に対して、25年度は1,168件と約1.7%増加した。 ・24年度の利用人数は、14,630人に対して、25年度は15,015人と約2.6%増加した。
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・24年度の支出は、9,293,170円に対して、25年度は9,242,629円と約0.5%と減少した。 ※人件費、消耗品費が削減の大きな要因 ・市の支出としては、前年度と比較して同額となった。 24年度 9,248(千円) 25年度 9,248(千円)

3.利用者へのアンケート調査

項目	25年度の状況
調査の実施内容	対象 : 全施設利用団体 調査期間 : 平成25年12月1日 ~ 12月25日 調査方法 : 各団体にアンケート用紙を手渡し 回答件数 : 利用団体46団体のうち42団体 回収率 : 91.3% (※前年度の回収率は86.6%)
調査の結果	職員の対応について総合的な感想 ・職員の対応については「満足」18件、「普通」19件、「不満」4件、「個人差あり」が0件、と「満足」及び「普通」の回答比率が90.2%あり、概ね満足している。
主な要望・意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料の負担もなく気持ちよく利用させて頂きありがたい。(1件) ・エアコンをつけてもらうのに気を遣います。(1件) ・職員の対応に笑顔や思いやりがあまりないと感じた。(1件) ・利用者以外(幼稚園)の車がとめられいっぱいになるときがある。(1件) ・机の中でなかなかたためないもの(パイプの部分)があります。(1件) ・必要に応じてつかわせていただいています。みなが集まりやすい場所です。(1件)

4.施設の評価

管理運営の総合評価	○5	○4	●3	○2	○1
講評	<p>自主事業の取組みについては、市民や利用者との協働による事業展開に取り組んでおり評価できる。</p> <p>昨年度と比較し、利用者数が385人増加していること及び利用件数が19件増加していることも評価できる。</p> <p>建物・設備の保守管理については、水漏れの補修やテーブルの入れ替えなど適切なメンテナンスを行い良好な利用環境を確保している。</p> <p>広報に関しては、コミセンだよりを発行し、毎月イベントの報告や予定を市民に周知している。</p> <p>また、災害が起こったときには、自社が管理する他の指定管理施設に協力を要請することもできるなど、災害に対する取組みも期待できる。</p> <p>職員の接遇については、利用者アンケートで職員の対応について「不満」が4件あることや「職員の対応に笑顔や思いやりが感じられない」などの記述意見がある。マナー研修は実施されているが、このような意見を真摯に受け止め、改善をしてもらいたい。</p> <p>利用者アンケートの手法については、1団体1枚のアンケートではなく、広く利用者に配布し、利用者からの率直な意見を得られるように工夫が必要である。</p> <p>ホームページについては、民間事業者としてのノウハウを活用し、市民にとってもっと見やすいホームページとなるよう工夫することが必要である。</p> <p>これらを総合的に判断すると「3」という評価が妥当であると考えます。</p>				