

平成 22 年 2 月 19 日

明石市長 北 口 寛 人 様

明石市行政評価委員会
委員長 古賀 智敏

平成 21 年度 明石市行政評価報告書（指定管理業務編）

このたび、平成 20 年度に指定管理者制度を導入した施設の指定管理業務について、平成 21 年度行政評価を実施したので、下記のとおり報告する。

記

1 評価の目的及び対象

指定管理業務の評価は、明石市が設置し指定管理者が管理運営する公の施設について、その管理運営が適正に実施されているかどうかを評価し、その結果を業務改善に反映させ、もって市民サービスの一層の向上を図ることを目的として行うものである。

平成 21 年度の評価対象施設は、平成 20 年度に新たに指定管理者制度を導入した「明石市立総合福祉センター」とした。

2 評価方法

市では、指定管理業務の実施状況を確認し必要な指導・監督を行うため、所管課において指定管理者から定期的な報告を求めるとともに、指定管理者とのミーティングや必要に応じた立ち入り調査を行うなどのモニタリングを通じて協定書どおり業務が実施されているかをチェックしている。

そして、年度終了後は指定管理者から提出された事業報告書に基づき、「顧客満足度」、「事業達成度」及び「収支状況」について所管課による評価を行い、その結果を市議会へ報告し、市民へも市ホームページ等で公表している。

こうしたことから、行政評価委員会としては、評価の重複を避けるため、所管課による評価を第一次評価と位置付け、行政評価委員会に提出された所管課の評価シート及び指定管理者の事業報告書に基づいて所管課ヒアリングを行い、「市の指導・監督状況」及び「市民サービスの向上」の 2 項目について第二次評価（外部評価）として A B C の 3 段階で評価を行った。

3 評価結果

(1) 評価結果一覧表

NO	施設名	指定管理者名	所管課	評価項目	
				市の指導・監督状況	市民サービスの向上
1	総合福祉センター	明石市社会福祉協議会	福祉部 福祉総務課	B	A

(評価項目)

「市の指導・監督状況」：施設の設置者として、指定管理者に対し適切な指導・監督ができているか
「市民サービスの向上」：指定管理者制度の導入後、市民サービスは向上しているか

(評価凡例)

市の指導・監督状況

- A：適切な指導・監督が大いに認められる
- B：適切な指導・監督が認められる
- C：適切な指導・監督があまり認められない
(改善指導等が必要)

市民サービスの向上

- A：市民サービスの向上が大いに認められる
- B：市民サービスの向上が認められる
- C：市民サービスの向上があまり認められない
(市民サービスの向上の取り組みが必要)

(2) 評価コメント

⇨評価シート:P4～P7 ⇨事業報告書:P8～P12

「市の指導・監督状況」については、所管課が月報や協定書で規定されている四半期ごとの定期報告において実施結果をチェックしていること、週に一回程度の割合で開催しているミーティングで相互の意思疎通を図っていること、利用者からの改善要望に的確に対応するよう指導していることなどから、マニュアルにのっとり所管課における標準的な指導・監督の状況が認められ、B評価とした。

次に、「市民サービスの向上」については、ボランティアに対する理解を深めるためのあかしボランティアフェスタ事業を明石市ボランティア連絡会と共催するなど新たな自主事業を実施したこと、館内のおしらせ板をはじめとした各種掲示物について、文字が大きく分かり易いようイラストを使用したものへ交換し、視認性を高めるなど高齢者・障害者へ配慮した工夫を行ったこと、利用者の改善要望である施設駐車場の来館者用駐車スペースの増加を速やかに実現したことなど、評価シートや事業報告書のデータの範囲内では市民サービスが大いに向上したと認められ、A評価とした。

なお、指定管理者が実施する利用者アンケート調査は、その結果を今後の業務改善やサービスの向上に繋げるためのものであるが、当該施設では調査が一回しか実施されておらず、サンプル数も61件とやや不十分であった。アンケート調査の有効性を高めるため、今後は実施回数の増加や回収率向上のための工夫を行うなど、所管課において指定管理者の更なる指導に努められたい。一方、事業の成果については、施設の利用者数や稼働率などの推移を経年的に把握するとともに、その達成度を定量的に測定するため、成果指標を設定すべきである。

4 明石市行政評価委員会

(1) 委員会の構成

委員会は、市民の目線や民間企業経営の視点など外部の視点から行政評価を行うため、次のとおり学識経験者や公募市民から構成されている。

(敬称略・五十音順)

氏名	所属等	備考
<small>いのうえ</small> 井上 あい子	公募市民	
<small>おかの</small> <small>ひであき</small> 岡野 秀章	公認会計士・税理士（岡野公認会計士事務所）	
<small>こが</small> 古賀 智敏	神戸大学大学院教授	委員長
<small>むらせ</small> 村瀬 孝志	公募市民	
<small>よねだ</small> 米田 耕士	弁護士（多聞法律事務所）	副委員長

(2) 所掌事務

- ① 市の事務事業に対する評価に関すること。
- ② 指定管理業務に対する評価に関すること。

(3) 評価スケジュール

委員会	開催日	審議内容
第1回	平成21年8月20日（木）	○指定管理業務の評価方法の審議・決定
第2回	平成21年8月24日（月）	○指定管理業務評価の所管課ヒアリング ○意見交換・全体協議
第3回	平成21年10月7日（水）	○行政評価報告書（指定管理業務編）の作成

指定管理業務評価シート

施設名	明石市立総合福祉センター
所管課名	福祉部福祉総務課

1 指定管理者

平成20年度	
①指定管理者	社会福祉法人明石市社会福祉協議会
②事業期間	平成20年4月1日～平成21年3月31日
③管理体制	<ul style="list-style-type: none"> ・正規職員 2人(内1人兼任) ・臨時職員 5人 ・臨時看護師 2人 ・アルバイト看護師 2人 <p style="text-align: right;">[合計11人]</p>

2 顧客満足度

平成20年度実績	
①アンケート調査の実施状況	<p><来館者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年11月中旬に実施 ・回答数 61件 ・来館利用者に対し、総合福祉センター利用について、アンケートを実施。
②アンケート調査の結果	<p><施設・業務全体></p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足 41% 少し満足 20% 普通 36% 不満 0% その他 3% <p><来館目的></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動支援センター事業 55% ・ボランティア活動に関すること 25% ・プール利用 11% ・その他(血圧測定、体操、写真交換など) 9%
③利用者からの主な苦情とその対応等	<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場についての要望があるが、第2駐車場からの距離があること等が考えられ、ボランティア等については第2駐車場の利用の徹底と、障害のある方については、優先的にセンターの駐車場の利用確保を図っている。
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用に対して、満足、少し満足で、6割をこえ、不満という感想はなかったことから、概ね満足されていると考える。また、「ご意見箱」や窓口寄せられる業務要望においても良好な結果が得られている。

3 事業達成度

(1) 事業・業務の実施状況	平成20年度実績
①受付業務	<p><受付相談業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口において、看護師による健康相談を実施し、延べ2,000人を超える方から相談を受け、気軽に相談できる窓口として親しまれた。
②維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・設備等の維持管理については、委託業務従事者により日常の設備運転や保守を的確に実施している。また、各種、法定点検、月例点検も業務仕様どおり行われている。 ・日常業務で発見された不良箇所については、すみやかに対応を行い、維持管理に努めている。

③自主・運営事業	<p><実施済事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動支援センター事業 在宅障害者に対し、自立した日常生活や社会生活を営むことができるよう各種メニューを用意、実施し、社会参加を促進した。 延べ 194回 2,971人参加 ・障害者交流運動会事業 市内在住の障害者を対象とし、障害者団体及び各種ボランティア団体と協働して運動会を開催するとともに、企業ボランティアも受け入れ実施した。 230人参加 ・障害者スポーツ交流講座事業 多目的体育室を利用して、地域活動支援センター事業の対象者を中心に、スポーツレクリエーション大会を実施し、スポーツの楽しさを理解してもらった。 平成20年10月29日実施 33人参加 ・あかしボランティアフェスタ事業 明石市ボランティア連絡会との共催により、ボランティア、障害者はもとより、地域住民にもボランティアへの関心を深めてもらうことができた。 平成20年11月14日実施 2,300人参加
④その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいサロン事業 受付窓口において、ボランティアにより、日常生活の相談やボランティア活動に対する相談を受けるなど、来館者に対し交流の場を提供した。 センターロビーで実施 100人受付
(2)施設等の利用状況	平成20年度実績
①施設利用状況	<p><事業・貸館の利用状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数 目標 19年度 7万9千人 実績8万0千人 ・利用回数 目標 19年度 4,260回 実績4,201回 <p><稼働率(利用区分数/利用可能区分数)、利用率(利用日数/開館日数)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働率 実績34.8% ・利用率 実績50.9%
②その他の利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・プールでの水中ウォーキング教室等において、利用者の健康増進に努めている。 実績利用者数 延べ 276人
(3)その他	平成20年度実績
①職員研修の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者、障害者向け施設であることから、7月に窓口、プール担当職員を対象とした、AED講習会に特に力を入れ実施した。その他、運営に必要な各種研修を行う。
②個人情報保護の対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・明石市個人情報保護条例ほか関係法令及び明石市社会福祉協議会保護規程により、取扱いについて徹底を図っている。
③情報公開の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・明石市情報公開条例及び関係法令にしたがって、開示請求があったときは、情報を提出する。 ・公開請求等はない。
④緊急時等への対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応等については、マニュアルを作成し、指導及び訓練を行う。 ・防火管理者を選任し、年2回防火訓練等を消防署の指導により実施した。 ・歯科診療所やボランティア連絡会と共同で訓練を行うなど、職員の安全意識を高めるよう心がけた。
⑤その他	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者は高齢者、障害者が多いという特徴があり、各種掲示板の視認性を高めたり、トイレに消臭剤を配置するなど、館内の案内や対応に気配りを行っている。
所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理については、職員、施設管理委託業者による点検など安全管理に努めるとともに、窓口対応や案内についても、利用者の利便が図られている。 ・引きこもりがちな在宅障害者に対して、社会参加を促すための事業やボランティア、障害者はもとより地域住民にもボランティアへの関心を深めてもらう事業を積極的に行っている。 ・貸館事業について適正に行われており、事業分を含めての稼働率・利用率についても、ほぼ計画どおりである。

4 収支状況

		平成20年度実績	
①収支状況	・収入実績	94,708千円	・支出実績 94,708千円
	指定管理料	100,045千円	人件費 20,241千円
	精算返還金	△5,337千円	事務費 2,323千円
			管理費 51,671千円
			負担金 8,315千円
			事業費 12,158千円
②使用料等の収入状況	・使用料収入	590千円(H19年度 701千円)	
	・雑入	706千円(H19年度 620千円)	
所管課コメント	・ 収支状況については、指定管理料の範囲内で運営されており、適正に処理されている。		

5 所管課の評価(第一次評価)

評価項目	所管課コメント
顧客満足度 事業達成度 収支状況	<p>利用者アンケート調査や「ご意見箱」等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られ、事業達成度でも、概ね事業計画どおり適正に実施されている。</p> <p>また、適正な収支状況であると認められるとともに、特に職員研修や防火訓練等の安全面での対応など、適正に実施されている。</p> <p>以上のことから、平成20年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。</p> <p>今後とも、適正かつ必要な指導、監督に努め、広く市民に親しまれ、利用いただけるよう良好な管理・運営の継続と、ホームページ等を活用した有効な広報活動などの取り組みを求めていく。</p>

6 市の指導・監督状況

		平成20年度実績
①定期報告		<p>四半期及び年度事業報告の実施について、指定管理者との協定書において義務付けている。</p> <p>ただし、四半期報告のみでは業務履行確認を毎月のチェックで行えないことから、20年度当初から月報を提出させ、職員勤務状況、自主・運營業務、貸館業務、施設維持管理状況、その他、使用料の徴収状況等について、業務自己評価を加え提出させている。四半期報告では、修繕実施報告、備品購入報告、さらには収支報告を併せて提出させ、業務履行確認とした。年度報告にあつては、事業計画に対して、実施状況(実績)、達成度分析を各業務の全てにおいて記載させ、指定管理者にも自己評価をさせている。</p>
②実地調査・ミーティング		<p>定例協議会は、総合福祉センターにおいて四半期単位で、月報、四半期報告に基づき行った。ミーティングは、事務連絡等において週1回程度の頻度で出向き、必要に応じ実施した。ただし、緊急を要する事項が発生した場合は、適宜、現地指導を含め協議の場をもった。</p>
③利用者アンケート、苦情・要望等への対応		<p>利用者からの苦情・要望等については、「ご意見箱」や窓口寄せられる要望等に対して細かく対応するよう努めており、大きなトラブルはなかった。</p> <p>また市へ直接寄せられた苦情・要望等はなかった。</p> <p>ただ、アンケート要望において、駐車場のスペースが建物敷地内において、十分な台数確保がなされていない旨の要望があり、今後は、第2駐車場の有効利用を図りながら、駐車場の管理運営を行うよう指定管理者に対して指導した。</p>
④翌年度の事業計画		<p>翌年度の事業計画については、9月までの定例協議会等のなかで検討し、9月末までに提出させ内容確認を行った。総合福祉センターの指定管理業務については、ある程度の固定化された事業であるが、高齢者、障害者を対象とした施設であることを踏まえたうえでの事業実施がなされるよう協議し、障害者等の参加事業について新たな種目、講座の実施の提案があった。</p>
⑤その他		<p>施設維持管理につき、高圧受電設備の年次的改修が必要な箇所について、電気主任技術者、市電気技術者等と協議し、年次改修計画を作成させた。</p>

7 市民サービスの向上

		平成20年度実績
取り組みの内容 (直営時代との比較)		<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的に沿って、指定管理者の特徴を生かした運営を心がけ、高齢者や障害者等に対して、安全確保、緊急対応という点が評価できる。 ・やさしい雰囲気を来館者に与えるため、クリスマスリースを飾るなど、工夫をこらした運営を行うことで、利用者へのサービスの充実を図った。 ・施設設備に関する利用者からの改善要望に対して、迅速に対応(ふすま張替、畳表替え、シャワー水栓取替など)するように努力していることは、高く評価できる。

8 行政評価委員会の評価(第二次評価)

評価項目	評価基準	類型	委員会コメント
市の指導・監督状況	施設の設置者として、指定管理者に対し適切な指導・監督ができていますか	A Ⓐ C	<p>「市の指導・監督状況」については、所管課が月報や協定書で規定されている四半期ごとの定期報告において実施結果をチェックしていること、週に一回程度の割合で開催しているミーティングで相互の意思疎通を図っていること、利用者からの改善要望に的確に対応するよう指導していることなどから、マニュアルにのっとりた所管課における標準的な指導・監督の状況が認められ、B評価とした。</p> <p>次に、「市民サービスの向上」については、ボランティアに対する理解を深めるためのあかしボランティアフェスタ事業を明石市ボランティア連絡会と共催するなど新たな自主事業を実施したこと、館内のおしらせ板をはじめとした各種掲示物について、文字が大きく分かりやすいようイラストを使用したものへ交換し、視認性を高めるなど高齢者・障害者へ配慮した工夫を行ったこと、利用者の改善要望である施設駐車場の来館者用駐車スペースの増加を速やかに実現したことなど、評価シートや事業報告書のデータの範囲内では市民サービスが大いに向上したと認められ、A評価とした。</p>
市民サービスの向上	指定管理者制度の導入後、市民サービスは向上しているか	Ⓐ B C	<p>なお、指定管理者が実施する利用者アンケート調査は、その結果を今後の業務改善やサービスの向上に繋げるためのものであるが、当該施設では調査が一回しか実施されておらず、サンプル数も61件とやや不十分であった。アンケート調査の有効性を高めるため、今後は実施回数の増加や回収率向上のための工夫を行うなど、所管課において指定管理者の更なる指導に努められたい。一方、事業の成果については、施設の利用者数や稼働率などの推移を経年的に把握するとともに、その達成度を定量的に測定するため、成果指標を設定すべきである。</p>

(評価凡例)

評価項目	類型	内容
市の指導・監督状況	A	適切な指導・監督が大いに認められる
	B	適切な指導・監督が認められる
	C	適切な指導・監督があまり認められない(改善指導等が必要)
市民サービスの向上	A	市民サービスの向上が大いに認められる
	B	市民サービスの向上が認められる
	C	市民サービスの向上があまり認められない(市民サービスの向上の取り組みが必要)

指定管理者事業報告書

1 総則

指定管理者	社会福祉法人 明石市社会福祉協議会
施設名	明石市立総合福祉センター
事業期間	平成20年4月1日～平成21年3月31日
管理体制	正規職員2名（内1名兼任） 臨時職員5名 臨時看護師2名 アルバイト看護師2名
職員の勤務状況等	休暇取得状態も良好であり、正常に勤務している。

2 顧客満足度

項目	実施状況（実績）	満足度分析
利用者アンケート	（来館者アンケート） ・ 平成20年11月中旬に実施 ・ 回答数61件 ・ 来館利用者に対し、総合福祉センター利用についてたずねた。 （来館手段、来館目的、満足度など）	
利用者の声	施設・業務全体	満足 41%、少し満足、20%、ふつう 36%、不満 0%、その他 3% おおむね満足されているものと思われる。
	来館目的	地域活動支援センター事業 55% ボランティア活動に関すること 25% プール利用 11% その他（血圧測定、体操、写真交換など） 在宅障害者を対象とした地域活動支援センター事業の利用者が多く、次にボランティア団体が会議、例会などで利用するケースが多い。
	自由意見	地域活動支援センター事業については、高齢者も対象にしてほしい。 駐車場と交通の便が良ければいい。 第2駐車場からの距離があること、西明石方面からのアクセスが弱いことが考えられる。
顧客満足度自己評価	施設利用に対して、満足、少し満足、で6割をこえ、不満という感想はなかったことから、おおむね満足されていると考えている。回答数が期間の割に少ない印象を受けるが、一人で1回以上回答することを避けるなど、正確性を期した結果、この回答数になったものである。今後、アンケート実施方法などの検討を重ねて、さらに顧客意向を調査していきたい。	

3 事業達成度

業務		事業計画	実施状況（実績）	達成度分析
運営業務	開館日・時間	利用促進に努める。	土曜日に職員が出勤し、コピー、料金収納などに対応した。	コピー機、印刷機の利用で利便性を高めることができた。
	受付案内	窓口において、看護師による健康相談を実施する。	気軽に相談できる窓口として、事業計画どおり実施した。	延べ 2000 人を超える方から相談を受け、身近な窓口として親しまれた。
	広報・宣伝	機関紙、「明石の社会福祉」やホームページなどを利用した広報を行う。	機関紙のほか、明石市の広報を利用して広報を行った。	ホームページの作成がされなかったため、来年度はすみやかに行いたい。
維持管理業務	清掃	施設維持管理業務として委託する。	計画どおり行った。また、委託業者と協力して、特に、水周りを整備するよう心がけた。	給湯室などが片付き、使いやすくなった。
	保守・点検	施設維持管理業務として委託する。	委託業者を選定し、計画どおり行った。	設備につき、正常に作動がはかられた。
	修繕	施設維持管理をはかる。	職員、施設管理委託業者による点検や窓口などでの要望をすみやかに受けて、対応に努めた。	安全管理、利用者の利便がはかられた。
貸館業務	利用者数、利用回数	平成19年度実績 79,155名、 4,260回	80,366名、4,201回の利用があった。	さらに利用を多くするよう心がけたい。
	利用率	平成19年度実績なし	50.9%	
	稼働率	平成19年度実績なし	34.8%	
自主運営事業	地域活動支援センター事業	在宅障害者に対し、自立した日常生活や社会生活を営むことができるよう、支援し、身体障害者の福祉の増進を図ることを目的とする。	事業計画どおり実施した。 延べ194回、2,971人が参加した。	引きこもりがちな在宅障害者に対して、社会参加を促すことができた。
	2008 障害者交流運動会事業	市内在住の障害者を対象とし、障害者団体及び各種ボランティア団体と協働して運動会を開催する。	事業計画どおり実施した。 参加者は230名	障害者間、ボランティア団体との交流が深まった。また、企業ボランティアの受け入れも行うことができた。
	障害者スポーツ交流講座事業	障害者が多目的体育室を利用して、軽度のスポーツにより、体力増進とふれあいをはかる。	平成20年10月29日に多目的体育室において、地域活動支援センター事業の対象者を中心に、スポーツレクリエーション大会を実施した。	スポーツの楽しさを理解してもらうことができ、また異なる障害を持つ障害者間やボランティア組織との交流が深まった。
	ふれあいサロン事業	来館者に対し、交流の場を提供する。	受付窓口において、ボランティアにより、日常生活の相談やボランティア活動に対する相談などを受けるなどして、来館者との交流をはかった。	ロビーという開かれた空間で、自然な形で、来館者同士の交流が深まった。
	あかしボランティアフェスタ事業	ボランティアに対する理解を深める。	平成20年11月14日に総合福祉センターを会場として、明石市ボランティア連絡会との共催により、あかしボランティアフェスタを開催した。	ボランティア、障害者はもとより、地域住民にもボランティアへの関心を深めてもらうことができた。

その他業務	職員研修	運営に必要な各種研修を行う。	7月に窓口、プール担当職員を対象とした、AED講習会を行った。	高齢者、障害者向け施設であることから、特に対応に力を入れた。
	個人情報保護	明石市個人情報保護条例他関係法令及び本協議会保護規程に基づき、個人情報を適正に管理する。	計画どおり行った。	適正に処理がはかられている。
	情報公開	明石市情報公開条例及び関係法令にしたがって、開示請求があったときは、情報を提出する。文書管理については、本協議会事務処理規定により、適正に処理する。	開示請求などはなし。	適正に処理がはかられている。
	緊急時対応	緊急時の対応については、マニュアルを作成し、指導及び訓練を行う。 防火管理者を配置し、防火訓練等を年2回実施する。 また、各種防災対策については明石市地域防災計画に基づき、各種業務を明石市と共同して行う。	防火管理者を選任し、年2回防火訓練等を消防署の指導により、行った。	高齢者、障害者の利用が多いことから、歯科診療所やボランティア連絡会と共同で訓練を行うなど、職員の安全意識を高めるように心がけた。
事業達成度自己評価	計画に基づき、明石市立総合福祉センターという施設の設置目的に沿った運営を実施した。利用者は高齢者、障害者が多いという特徴があり、各種掲示物を交換し、視認性を高めたり、トイレに防臭剤を配置するなど、館内の雰囲気をやわらかくするよう留意した。また、特に看護師の配置など緊急時にも対応ができるように努めた。目標については、おおむね達成したものと考えているが、ホームページの構築など、広報を心がけ、一層の利用がはかれるように努力していきたい。			

4 収支状況

項目		収支計画	実施状況 (実績)	執行状況分析
収 入	指定管理料	100,045,000	100,045,000	
	利用料金	225,000	0	明石市への納付金として、収入に加算しなかったもの
	自主事業収入	270,000	0	明石市への納付金として、収入に加算しなかったもの
	精算返戻金(修繕費)		0	
	精算返戻金(物品購入費)		0	
	その他収入	0	0	
	収入合計	100,540,000	100,045,000	
事業 収 支	人件費	18,773,000	20,240,617	有資格者配備などによる増加があった。
	事務費	2,527,000	2,322,466	
	管理費	53,976,000	51,670,625	支出の削減につとめたもの。
	物件費	0	0	
	負担金	8,600,000	8,315,313	
	事業費	16,664,000	12,158,319	実績に基づく支出の減少があった。
	公租公課費	0	0	
	一般管理費	0	0	
	その他経費	0	5,337,660	明石市への返還金として支出したもの
支出合計	100,540,000	100,045,000		
収支	0	0		
収支状況自己評価		明石市への返還金支出は大規模修繕を見送ったことによるところが大きい。他の点については、全体的に見て、正しく実施されている。		

5 総合評価

指定管理者自己評価	<p>明石市立総合福祉センターの指定管理を受託して、1年が経過した。指定管理業務の初年度であり、かなり不慣れな点もあったが、施設の設置目的に沿って、当協議会の特徴を生かした運営を心がけた。高齢者、障害者を対象とした施設ということで、安全確保、緊急対応という点を職員全員で重視するようにした。また、やわらかい雰囲気由来館者に与えるため、クリスマスツリーを飾るなど、工夫をこらした運営を行うことで、利用者へのサービスの向上が図れた。引き続き、さらに職員研修を行うなどして、利用者が使いやすい施設となるように、努力していきたい。</p> <p>施設維持管理については、利用者からの要望を受け、細かく対応するように努めた。漏水などが発見されたが、すみやかに対応することができた。また、委託業者と協力して、館内整備を進め、来館者が気持ちよく過ごせるようにした。</p> <p>10月に、各種ボランティア団体と協力して「2008障害者交流運動会」を開催した。市内の在宅障害者を含む230名が参加し、障害者、ボランティア団体との交流を深めることができた。</p> <p>また、自主事業として、11月に明石市ボランティア連絡会と協働して「あかしボランティアフェスタ」を実施し、約2,300人の参加者を迎えることができ、市民のボランティア意識を高め、地域住民の皆様に親しまれる施設を印象付けることができた。</p> <p>なお、今年度不十分であった来館者アンケートの充実や未実施であったホームページによる広報をはかっていくようにしたい。</p>
-----------	---