

第 26 号様式（第 63 条関係）

平成 30 年度 指定管理者モニタリングレポート

| | |
|----------------|--|
| 施設名 | 鹿屋市市民交流センター福祉プラザ |
| 所在地 | 鹿屋市大手町 1 番 1 号 |
| 指定管理者 | 名称： <u>社会福祉法人 鹿屋市社会福祉協議会</u> 代表者： <u>浜田 保</u> 住所： <u>鹿屋市大手町 1 番 1 号</u> 連絡先： <u>44-2951</u> |
| モニタリングの実施経過 | ●月例報告（毎月） ●現地調査（5月, 7月, 10月, 1月）4回 ●その他（ご意見ポストの設置） ●事業決算の確認 ●利用者アンケート（随時実施） |
| 担当部課 （問合せ先） | 保健福祉部 福祉政策課 電話 43-2111 内線 3170 |

【モニタリングの総合評価】

市民交流センター福祉プラザの平成30年度の利用者は38,912名で、昨年度と比較して1,163名減少した。これは、平成28年度に入浴料が無料から170円へ有料化されたことによる浴室(906名)の減で、利用者数の減の全体の78%を占めた。入浴利用者を増やすため、平成29年度からは入浴券11枚つづり1,700円（1回分無料）を販売し、広報活動等、利用者の促進を進めている。「高齢者や障害者を始め、すべての市民が、健康でいきいきと自立した生活を営み、社会参加活動を行うために、誰もが交流を深めることができる地域福祉活動の拠点として福祉プラザを設置する。」という設置目的達成のため、イベントや各種講習会等の広報周知を積極的に行い、市民サービスの向上に努めている。施設利用者で体調不良を申し出る高齢者もいたが福祉プラザ看護師との速やかな連携で対応している。今後も地域福祉活動の拠点として新たなソフトの事業展開や既存事業の充実を行い、これまで以上に多くの市民が満足して利用できるよう取り組んでいきたい。

| 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 58,898 | 60,881 | 60,881 | 40,075 | 38,912 |

【今後の業務改善に向けた考え方】

《指定管理者が実施・検討する事項》

- ・ 既存事業の充実や新たな事業展開によって、利用登録団体等に対し福祉プラザ内施設のより幅広い活用を求めるなど、施設の利用促進を図る。
- ・ 市民交流センター他プラザや社協事業との連携を図りながら、中心市街地に賑わいをもたらす効果のある事業を実施し市民福祉の増進や中心市街地の活性化に寄与する。
- ・ 施設利用者の安全確認、福祉プラザ施設全体の安全・安心の確保を図る。

- ・夜間や土日祝日利用者促進の拡大を図る。
- 《施設所管課が実施・検討する事項》
- ・広報紙等を通じた市民への周知・情報提供に協力し、市民の利用しやすい環境整備に努める。
 - ・施設利用者のニーズや利用状況にあわせ、福祉プラザの活用を図る。
 - ・入浴事業については、利用者が減少していることから、利用促進の方策やあり方等について検討する必要がある。

(1) 本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

① 目的性・公平性・効果性

市民福祉の向上のため幅広く市民が参加・利用できる事業の企画を行うなど、福祉プラザの設置目的に合致した事業の推進が図られている。広報についても、リーフレット・広報紙等を通じた周知を図るなど、新たな事業対象者の掘り起こしに向けた努力がなされている。

(2) 業務内容

① 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

傾聴ボランティア養成講座や子育てコミュニケーション講座・高齢者パソコン講座など、時代の要請に応える講座が実施されており、併せて「鹿屋市ふれあい福祉まつり」を市と共催するなど、広く誰もが集える施設として独創的で積極的な事業の展開が図られている。

② 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

社会福祉協議会は、地域福祉の推進を目的のひとつとする公共的団体であり、協議会の定款に「福祉プラザの管理経営」を明記し、責任ある体制のもと事業を実施している。また、苦情もなく事故等については、要綱に基づき適正に処置され、随時市へも報告がなされている。

③ 明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

市監査委員より指導された事項等を中心に再度チェックし、業務仕様書等に基づき指定管理者が実施すべき事務等が適正に行われていることを確認した。

③ 安全性（安全管理・緊急時等の対応）

施設・設備に関して、定期的な保守点検がなされており、福祉プラザ全般の機能が良好に維持管理、運用されている。入浴施設については常に事故が想定されることを念頭に置き、入浴前の健康確認など、適切な安全管理が図られている。

④ 社会性（環境等への配慮）

ごみの減量、省エネルギーなど、環境に配慮した管理運営に努められている。また、職員教育により、経費節減や効率的運営のための意識付けがなされている。

(3) 事業収支

① 経済性

通信運搬費や消耗品費の節減など、効率的かつ効果的な管理運営を行うことにより、経費の節減に努めている。また、事務執行の見直しを適宜実施しており、経費の効率的な活用に努めている。

(4) 団体の経営状態

① 経営の健全性

社会福祉協議会は、運営や事業受託などにおいて行政との関連も深く、関係部署の指導を受けていることから、利益を追求しない公共的な団体として指定管理業務を含めて健全な経営が行われていると判断される。

施 設 概 要 調 書

1 施設の概要

| | | | |
|-------------------|--|--|-------------------|
| 施設名 | 鹿屋市市民交流センター福祉プラザ | | 所管課：福祉政策課 |
| 所在地 | 鹿屋市大手町 1 番 1 号 | | 設置年月日：平成19年4月 1 日 |
| 設置目的 | 高齢者や障害者を始め、すべての市民が、健康でいきいきと自立した生活を営み、社会参加活動を行うために、誰もが交流を深めることができる地域福祉活動の拠点とすることを目的とする。 | | |
| 設置の根拠 (法令、条例等) | 鹿屋市市民交流センター条例 | | |
| 施設の概要 | 設備の概要 | 敷地面積 | 11,534.08㎡ |
| | | 延床面積 | 1,168.52㎡ |
| | | 《有料》入浴券 1 枚 170円 入浴券11枚つづり1,700円（1回分無料） | |
| | | 《無料》相談室、談話室、健康相談室、ボランティア室、支援室、休憩室、ほか付帯設備 | |
| | 事業概要 | (1) 福祉関係団体との連絡調整(2) 福祉の情報提供 (3) 福祉の相談(4) 福祉の研修及び啓発 (5) 福祉活動の推進のための施設の提供 (6) 施設の維持管理 | |

2 経営分析評価指標

| | | | |
|---------|---------|-----------------|-----------|
| ① 事業収支 | 3,713千円 | ④外部委託費比率 | 24.4% |
| ②利用料金比率 | 0.05% | ⑤利用者あたり管理運営コスト | 341.7円/一人 |
| ③人件費比率 | 20.7% | ⑥利用者あたり自治体負担コスト | 419.1円/一人 |

※ 少数点第 2 位四捨五入

3 運営状況

| 項目 | 実施計画（事業計画書より） | 実施内容（実績） |
|------|---------------|------------|
| 開館日数 | 359日 | 359日 |
| 開館時間 | 午前9時～午後10時 | 午前9時～午後10時 |

4 利用実績

| 項目 | 実施計画（事業計画書より） | 実施内容（実績） |
|------------|--------------------------|------------|
| 福祉に関する相談事業 | 月～金（午後1時～4時） | 133件の相談実績 |
| 市民ふれあい教養講座 | 傾聴ボランティア養成講座、鹿児島弁講座等の開催 | 445名受講 |
| 高齢者教養講座 | パソコン講座等の開催 | 299名受講 |
| 入浴事業の実施 | 月～金 (10時00分～15時00分開設) | 延べ4,225人利用 |
| 福祉プラザ講演会 | 福祉講演会、育児講演会の実施 | 260人 |
| 健康ふれあい講座 | つぼと健康講座等 | 363人 |
| 施設利用者総数 | 平成30年度見込み59,000人 | 38,912人 |

5 事業収支

(単位:千円)

| 項目 | | 実施計画(事業計画書より) | 実施内容(実績) |
|--------------|------|---------------|----------|
| 貸し室等利 用収入 | 会議室1 | | |
| | 会議室2 | | |
| | 会議室3 | | |
| | 計 | | |
| その他料金収入 | | 1,190 | 700 |
| 自主事業収入 | | | |
| 指定管理料 | | 16,315 | 16,308 |
| その他収入 | | | |
| 収入計(A) | | 17,505 | 17,008 |
| 事業費 | | 6,695 | 5,704 |
| 人件費 | | 7,168 | 2,747 |
| 修繕費 | | 200 | 192 |
| 管理費 | | 388 | 571 |
| 租税 | | | 841 |
| 委託料 | | 3,054 | 3,240 |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 支出計(B) | | 17,505 | 13,295 |
| 収支(A) - (B) | | 0 | 3,713 |

指定管理者自己評価表

令和元 6 月 13 日

指定管理者 鹿屋市社会福祉協議会

施設名 鹿屋市市民交流センター福祉プラザ

| 確認事項 | | 自己評価 |
|--------------|---|-------|
| 履行確認 | 1 協定書、仕様書及び事業計画書に基づいた管理運営を行っているか | ③・2・1 |
| 執行体制 | 2 人員の配置が適切であるか | ③・2・1 |
| | 3 従業員に対し、業務に必要な研修や教育を適切に行っているか | 3・②・1 |
| | 4 就業規則等を遵守し、雇用者の労働環境を確保しているか | 3・②・1 |
| | 5 個人情報の取扱いは適切に行っているか | ③・2・1 |
| 安全対策 | 6 危険箇所の把握及び点検を行い、利用者等の安全安心に努めているか | 3・②・1 |
| | 7 防犯、防災対策等の危機管理体制は適切であるか（緊急連絡網や初動対応要領の作成等） | ③・2・1 |
| サービスの質 | 8 親切丁寧な接客に努めているか | ③・2・1 |
| | 9 利用者からの苦情等に対し適切に対応しているか | ③・2・1 |
| | 10 特定の者に有利又は不利な取扱いをしていないか | ③・2・1 |
| | 11 サービス向上及び利用促進のための取組を行っているか | 3・②・1 |
| 報告事項 | 12 利用者の満足度調査（聞き取りを含む）等を行っているか | 3・②・1 |
| | 13 施設の破損及び異常について、速やかに対応し、市へ報告しているか | ③・2・1 |
| 経営状況 | 14 利用者数や稼働率等は適切な水準であるか | 3・②・1 |
| | 15 事業収支は妥当であるか | 3・②・1 |
| 総合評価 (所感) | <p>平成30年度の利用者数の実績は、前年度対比で1,163名の減であり、全利用者数の減の78%を示す。しかし、イベントや各種講習会等の広報周知を積極的に行った結果、利用登録団体の登録数が5団体の増となっている。これからも利用促進を積極的に行い、地域福祉活動の拠点として、市民サービスの向上に努めてまいりたい。</p> | |

【自己評価の採点基準】「3」…優 「2」…良 「1」…可

※ 総合評価（所感）の欄には、年間を通じた指定管理業務において評価できる点や改善点・反省点を踏まえた所感を記載すること。