ふれあいプラザあかし西の管理運営状況(2018年度)について

2009年4月から指定管理者制度を導入したふれあいプラザあかし西について、2018年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 指定管理者

(1)指定管理者	ハートフルしんき
(2)指定期間	2017年4月1日～2022年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 124,310 千円 決算見込額 124,225 千円 (前年度 協定締結額 124,310 千円 決算額 124,188 千円)
(4)管理体制	・施設長1人 ・保健師1人 ・健康運動指導士1人 ・管理栄養士1人 ・健康運動実践指導者1人 ・保育士5人 ・一般事務等3人 ・保安員2人 [合計15人(パート3人を含む。)]

2 評価項目

(1) 顧客満足度について						
①アンケート調査等の実施状況	<来館者アンケート(4～3月実施)> ・自主事業の入場者対象(回答数520件)					
	質問項目	大変良い	良い	悪い	改善が必要	未記入
	さざなみコンサートについて	73.5%	22.3%	0.0%	0.3%	3.9%
	<貸室利用者アンケート(5月、8月、11月、2月実施)> ・貸室利用者対象(回答数1,009件)					
	質問項目	大変良い	良い	普通	悪い	未記入
	職員の対応	49.5%	42.2%	6.1%	0.0%	2.2%
	施設の清潔さ	大変きれい	きれい	普通	汚い	未記入
		64.0%	32.9%	1.9%	0.0%	1.2%
	館内掲示物	大変良い	良い	普通	悪い	未記入
		40.2%	53.9%	5.2%	0.0%	0.7%
施設・附属設備使用料	安い	適当	高い	未記入	-	
	49.4%	29.9%	0.8%	19.9%	-	

<p>②利用者からの主な苦情とその対応等</p>	<p>・「はっぴい体操教室」は、毎年希望者が多くキャンセル待ちとなるが、すべての希望者を公平に扱うため抽選を採用していることに理解を求めている。キャンセル待ちを少なく短くするため、今年は週5回の開催を6回に増やした結果、昨年の11月より早く7月には希望者全員に参加を頂けた。</p> <p>・ご要望により昨年整備したフリースペースは利用者の相互交流と寛ぎの場として定着している。ここでは授産品販売や地域支援イベントも開催し好評を頂いている。</p>
<p>所管課コメント</p>	<p>・「はっぴい体操教室」の参加希望者は多く、大変人気の高い教室となっている。キャンセル待ちの影響を考え、開催数を増加したこと等により、早い時期に希望者全員の参加が得られたことで顧客満足度が高くなっている。</p> <p>・フリースペースでの授産品販売は、手芸品や菓子パン等を販売されており、来館者からは好評で楽しみとされている。今後も施設利用者との相互交流を図られるとともに、より多くの授産施設の参加を期待したい。</p>

<p>(2) 事業達成度について</p>								
<p>① 事業・業務の実施状況</p>	<p><運営業務></p> <table border="1" data-bbox="475 947 1422 1010"> <tr> <td>ふれあいプラザあかし西 開館日数</td> <td>347日</td> </tr> </table>	ふれあいプラザあかし西 開館日数	347日					
	ふれあいプラザあかし西 開館日数	347日						
	<p><維持管理業務></p> <table border="1" data-bbox="475 1081 1422 1211"> <tr> <td colspan="2">設備等の維持管理については、専門技術者による日常管理及び毎月・四半期等の法令点検の実施(業務従事者8人)を行い、適正な施設の維持管理に努めた。</td> </tr> </table>	設備等の維持管理については、専門技術者による日常管理及び毎月・四半期等の法令点検の実施(業務従事者8人)を行い、適正な施設の維持管理に努めた。						
	設備等の維持管理については、専門技術者による日常管理及び毎月・四半期等の法令点検の実施(業務従事者8人)を行い、適正な施設の維持管理に努めた。							
	<p><自主・運営事業></p> <table border="1" data-bbox="475 1283 1422 2018"> <tr> <td data-bbox="475 1283 703 1417">わくわくサマーフェスタ</td> <td data-bbox="710 1283 1422 1417">障がい者や利用者、地域住民を対象としたふれあいの10周年記念祭りとして実施した。 7月21日実施 参加者約1,100人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1426 703 1552">さざなみコンサート</td> <td data-bbox="710 1426 1422 1552">利用者や地域住民を対象にコンサートを開催した。 11回実施 参加者952人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1561 703 1821">障害者等の福祉増進事業</td> <td data-bbox="710 1561 1422 1821">障がいのある方々の生きがいを高め、日常生活をより豊かに過ごしていただくことを目標とし、様々な活動の機会を提供した。 ふれあいカルチャー教室48回実施 参加者436人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 68人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1830 703 2018">地域福祉活動推進事業</td> <td data-bbox="710 1830 1422 2018">福祉への理解とボランティア活動へ参加するきっかけづくりの場を提供した。 ボランティア体験教室 12回実施 参加者 157人 アクティブシニアボランティア養成講座 1回 17人 オープン健康チェック 1回 36人</td> </tr> </table>	わくわくサマーフェスタ	障がい者や利用者、地域住民を対象としたふれあいの10周年記念祭りとして実施した。 7月21日実施 参加者約1,100人	さざなみコンサート	利用者や地域住民を対象にコンサートを開催した。 11回実施 参加者952人	障害者等の福祉増進事業	障がいのある方々の生きがいを高め、日常生活をより豊かに過ごしていただくことを目標とし、様々な活動の機会を提供した。 ふれあいカルチャー教室48回実施 参加者436人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 68人	地域福祉活動推進事業
わくわくサマーフェスタ	障がい者や利用者、地域住民を対象としたふれあいの10周年記念祭りとして実施した。 7月21日実施 参加者約1,100人							
さざなみコンサート	利用者や地域住民を対象にコンサートを開催した。 11回実施 参加者952人							
障害者等の福祉増進事業	障がいのある方々の生きがいを高め、日常生活をより豊かに過ごしていただくことを目標とし、様々な活動の機会を提供した。 ふれあいカルチャー教室48回実施 参加者436人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 68人							
地域福祉活動推進事業	福祉への理解とボランティア活動へ参加するきっかけづくりの場を提供した。 ボランティア体験教室 12回実施 参加者 157人 アクティブシニアボランティア養成講座 1回 17人 オープン健康チェック 1回 36人							

	健康づくり事業	<p>市民を対象に健康づくり教室を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> * はっぴい体操 246回実施 参加者18,465人 * わいわい交流会 1回実施 参加者33人 * 健康教室(48回)、栄養教室(17回)、年齢別健康づくり運動教室(42回)、スポーツ講習会(12回)、自主グループ活動(93回) <p style="text-align: right;">計 213回実施 参加者5,665人</p> <ul style="list-style-type: none"> * 健康相談(毎日) 相談者 679人 * スポーツ障害相談 相談者 423人
	子育て支援事業	<p>親子が気軽に集い、子育ての悩みを話し、お互いに情報交換を行うことで、安心してゆとりある楽しい子育てができるよう支援を行った。</p> <p>ふれあいオープンルーム</p> <p style="text-align: right;">50回実施 参加者2,814人</p> <p>にこにこおしゃべり</p> <p style="text-align: right;">51回実施 参加者2,442人</p> <p>わらべっこのおはなし会(6回)、おはなし会(ブックトークレファレンス)(24回)、歯科衛生士のお話(1回)、薬剤師のお話(1回)、わらべっこあつまれ(6回)、ふたみんクラブ(12回)、ふたみんクラブパパ(2回)、トイレトレーニング(1回)、発達相談(3回)、ママのほっとタイム(3回)、ねえねえ一緒にあそぼうよ(親子だんす・リトミック・作って遊ぼう・うんどうかいごっこ)(5回)、はじめましての会(2回)、ふたみんひろば(5回)、地域子育て応援ボランティア養成講座(2回)</p> <p style="text-align: right;">73回実施 参加者2,201人</p> <p>子育て相談(毎日) 相談者1,035人</p>

②施設等の利用状況	<貸室(貸出・事業分)の利用状況>		
		実施状況	2017年度
	利用者数	55,014人	55,678人
	利用回数	3,818回	3,783回
	稼働率	61.1%	61.5%
	(利用率)	91.7%	90.9%
所管課コメント	<その他利用状況>		
		利用者数	2017年度
	子育てプレイルーム	21,859人	22,233人
	図書コーナー	9,522人	5,823人
	健康相談等	2,202人	2,145人
	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の「地域支援の拠点」としての役割を念頭に、全職員が顧客サービスに努め、福祉コミュニティづくりと市民の健康及び増進に寄与している。 ・施設の維持管理について、セルフモニタリングや委託業務従事者による日常の設備管理や保守点検を専門知識に基づき実施されている。また、施設の清潔さも利用者に高く評価されている。 ・貸室利用率、稼働率も高い率での安定期に入っており、施設の市民への周知度も高まっている。 		
(3) 事業収支について			
①収支状況	<収支状況>		
	収入総額	125,212 千円	指定管理料 124,310 千円、 自主事業等収入 799 千円 精算返還金 △ 84 千円、 その他収入 187 千円
	支出総額	123,363 千円	人件費 55,290 千円、事務費 3,973 千円、管理費 47,302 千円、物件費 735 千円、負担金 212 千円、事業費 2,601 千円、一般管理費 7,547 千円、公租公課 5,229 千円、その他経費 474 千円
	収 支	1,849 千円	
② 使用料等の収入状況	<ul style="list-style-type: none"> ・使用料収入(貸室、駐車場等) 649 千円 ・雑入(行政財産使用料) 20 千円 		
所管課コメント	<p>収支状況については、適切に処理されている。 協定締結額(124,310 千円)に含まれる精算経費(修繕費、光熱水費、備品購入費)については、85 千円の減で精算したため、実質指定管理料は 124,225 千円になった。</p>		

3 その他評価の参考となる特記事項

施設の適正管理と利用者サービスの向上を図るため、接遇研修、環境保全研修、高齢者疑似体験研修、消防・避難訓練など年間計画に基づいた研修や訓練のほか、防災研修として全職員対象に「ひめじ防災プラザ」での体験研修を実施した。

また、障がいをお持ちの方への対応を高めるために外部の専門講習会に参加し、「健康運動実践指導者」の認定を得るなど、職員の資質向上と知識の習得や資格取得に努めた。

明石市情報公開条例及び個人情報保護条例についての研修を実施し、個人情報保護の重要性の理解と管理の徹底を図った。

安全点検チェックリストによる施設安全点検を実施したほか、毎月防火設備等の自主点検を行った。6月と12月に施設内4組織合同の消防・防災訓練、地震・津波発生時の職員行動訓練を行った。施設内の危険箇所を検証し、滑りや躓きによる転倒の原因要素の排除に努め事故の防止に努めた。

利用者の緊急時には施設勤務者の誰もが対応できるように、職員は市民救命士の講習を受講した。

施設の情報誌「ふたみん通信」を毎月発行、ホームページでも閲覧できるようにしているほか、施設で実施する教室や行事を掲載したチラシを近隣の保育所、幼稚園、コミセンへ掲示依頼し、その周知に努めた。

プレイルームでお受けする子育て相談では、様々な内容に対応できるよう専門研修会に参加するとともに、柔らかな対応を心がけ、安心して気軽に相談できる場として周知された結果、相談件数は飛躍的に増加した。

ホームページには常に最新情報を掲載し、空き室状況やイベント情報をお知らせするとともに、授産品販売の出店日程、Tacoバスの西岡東ルート時刻表やユニバーサル施設情報を掲載するなど、利便性向上に努めている。

利用者の意見・要望については、改善内容や回答を施設内に掲示している。

4 所管課総合評価

顧客満足度については、自主事業の入場者対象アンケート、貸室等利用者アンケートの調査結果によれば、利用者の満足度は非常に大きい。

事業達成度においても、当初の事業計画どおり実施されている。貸館事業においては、稼働率・利用者数とも2017年度実績より若干の減となっているが、利用率は上回っており、概ね適正に実施されている。

また、適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護、安全管理面での対応なども適宜に実施されている。

その他、利用者の幅広い意見等を運営に反映させるため、利用者と地域の代表者、施設管理者、施設設置者からなる「管理運営委員会」が設置されている。

以上のことから、2018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。今後とも、適正かつ必要な指導監督に努め、更なる利用者増や地域支援の拠点施設としての管理運営の継続を求めていく。