

## 指定管理者の管理運営に関する評価シート

### 1 施設

施設名	ふれあいプラザあかし西
施設所管課	福祉局 福祉総務課
指定管理者	ハートフルしんき
指定期間	2017年4月1日～2022年3月31日
指定管理料 (年度毎)	2021年度決算額 126,711千円
管理体制	・施設長 1人 ・副施設長 1人 ・保健師 1人 ・健康運動指導士 2人 ・管理栄養士 1人 ・保育士 5人 ・一般事務員等 2人 保安員2人 [合計15人(パート3人を含む。)]

### 2 指定管理者(ふれあいプラザあかし西)(自己評価)

・開設 13 年となり気軽に利用していただける施設として、また地域市民の交流の場としても認知度が定着し、貸室利用者、自主(指定)事業参加者も常連の方が増え活発なご利用を頂いているが、令和 3 年度においては新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が評価され、安心して利用できる安全な施設として認知されている。

・明石市の子育て支援サービスが拡充され、対応施設数が増え子育て支援センターへの来館者は減少する環境であるが、支援員は来られる利用者へのサービスを熱心に行い、子育て悩み相談などの親身な対応が評価されている。

令和 3 年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の為、4 月 17 日にまん延防止等重点措置が適用されてから 9 月末に緊急事態宣言が解除されるまで事業を規制しながら施設運営している。

・健康指導員がコロナ禍で活動量の減った地域の方への対策として「ヘルシーラリー」を開始した為で、社会活動が減り運動不足になりがちな高齢者に外出先の 1 つとしてプラザまで来て戴き、日替わりの健康増進提案をする中で個別の健康相談へ導いている。これにより利用者との信頼関係が深耕し、利用者からの声掛けにより新規参加者が増える結果となっている。

・自主事業や運営事業を通じて、福祉コミュニティづくりと市民の健康及び福祉の増進に寄与するという「地域支援の拠点」としての役割を実現することに全職員が取り組んでいる。

・開設13年目を、事故もなく安全に管理運営できたこと、また利用者アンケートでは事業や接客、安全で清潔な施設管理への満足度で高い評価を継続出来たことなど、職員一同及び関係スタッフが利用者本位の管理運営に努めてきた結果であると自己評価している。今後も、一層の利用が図られるように利用者のご意見やご要望を反映した事業内容の充実と事業の周知に努め、利用者の期待に応える施設を目指していきたい。

## 1 施設

施設名	高齢者ふれあいの里中崎
	高齢者ふれあいの里大久保
	高齢者ふれあいの里魚住
	高齢者ふれあいの里二見
施設所管課	福祉局 高齢者総合支援室
指定管理者	SDHS・NTTファシリティーズ共同事業体
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日
指定管理料 (年度毎)	令和3年度決算額 79,537千円
管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統括館長、明石市窓口、全体マネジメント(社員1名)</li> <li>・施設・設備管理業務(社員巡回1名)</li> <li>・館運営業務(社員8名・パート20名(内非常勤:看護師2名・健康指導員1名含む))</li> </ul>

## 2 指定管理者(ふれあいの里)(自己評価)

<p>・指定管理者3年目として協定書・仕様書を遵守し、高齢者の健康増進、生きがいづくり、福祉の向上に寄与する事を目的に、高齢者ふれあいの里を運営してきました。令和3年度は春先の4月27日から“緊急事態宣言”発令があり、健康体操・囲碁等を除き、厳しい利用制限に移行したり、6月21日からは、“まん延防止重点措置”になり、従来の利用制限に戻しました。秋から年末までは新型コロナウイルス感染症”が落ち着きましたが、令和4年早々からオミクロン株が流行し、1月27日から3月20日まで“まん延防止重点措置”の中での運用となり、結果的にはコロナに振り回された年度となりました。コロナ感染防止の徹底に取り組んだ結果、施設内からは感染者は出ませんでした。また、全事業が定員制とするなかで利用者の公平感は保たれた運営はできたと思われまます。他方、高齢化の進行やサークル活動低迷による利用者数減への対策として新たな企画等にも取り組みましたが、思うような効果は出ませんでした。</p> <p>・“緊急事態宣言”や“まん延防止重点措置”も取られましたが、一年間開館できたことにより令和2年度比では大幅な利用者増(+155.2%)となりました。団体利用や自主事業の休止等も一時期ありましたが、総じて事業計画通り実施したことや特にコロナ禍でも健康体操等が実施されたことが大きな要因と思われまます。ただ1日あたり平均利用者数は令和2年度比+3.8人と微増に留まりました。</p> <p>・主たる自主事業(10回以上実施)は計画通りに実施しました。二見のヨガ講座は令和3年度から実施時期を寒い時期を回避し春先からにしたり、中崎の太極拳は昨年の反省を踏まえ、毎週実施に変更したり、工夫をしながら実施しました。R2年度比110%増加しました。</p> <p>・その他自主事業は、落語、令和3年度から専門家による“折り紙”や“おしゃれしめ縄づくり”、スタッフによる“気軽な太極拳”・“ちいさな運動会”など新たな企画も実施しました。</p>
--

- ・健康体操は 18,455 人増加しました(R2 年度比 162.3%)。実施回数が 344 回も増えたことコロナ禍での生活習慣の中で身体を動かす必要や動かしたいと思う気持ちが昨年より更に高まっていると思われます。1 回当たりの平均参加者数は+10.3 人と明らかに増えています。高齢者の健康維持への強い意志は高いものがありました。
- ・健康相談について、令和 3 年度は館の利用者数が大きく増えたことや回数が増えた(+37 回)ことで R2 年度と比べ、+971 人(+180.8%)と増えました。コロナ禍で手軽に体調管理や相談ができることが要因と思われます。
- ・令和 2 年度の兵庫県立大学との実習連携は中止しましたが、令和 3 年度は明石市と大学と協議し、新型コロナ感染対策を充分とる方法で実施しました。
- ・明石市との共同事業として”バレー体操”講座を大久保で 2 月を除いて毎月実施しました。
- ・2 年ぶりに定員制で“健康ウィーク”を実施し、利用者の体力状況も確認しました。132 人参加しました。

### 3 所管課評価(ふれあいプラザあかし西)(第一次評価)

- ・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、利用率・稼働率・利用者ともに令和2年度実績より上回っており、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、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、個人情報保護研修、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、職員各人の必要能力向上の為の講習を受講し新型コロナウイルス感染症拡大防止に職員全員で取り組んでいる。
- ・また緊急事態宣言発出時には市の要請・指示に従い、感染状況によっては、市と協議しながら定員規制を緩和し、より多くの方が施設利用出来る様に努めている。
- ・事業収支において、概ね適正な収支状況であると認められる。

## 所管課評価(ふれあいの里)(第一次評価)

・顧客満足度については、来館者アンケートの結果から、利用者の満足度は高いと評価できる。

新型コロナウイルス感染拡大防止の影響で「緊急事態宣言」、「まん延防止重点措置」の発令があったが、年間を通じて新型コロナ対応での休館をしなかったことが影響し、昨年度に比べ利用者が大幅に増加している。しかし、新型コロナ対応の利用制限や定員制の導入、感染リスクの警戒等により、利用者は一昨年度と比べると大幅な減少となっている。

事業達成度については、新型コロナウイルス対策により風呂休止を継続するとともに、既存事業の見直しや新規事業の開始、各館独自の講座など、利用者増に向けた取組を実施している。

また、収支状況についても、概ね適正であると認められるとともに、職員研修はWEB研修に代替えで実施するなど、個人情報保護や安全対策についても適正に実施されている。

以上のことから、2021年度においても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。

#### 4 指定管理者選定委員会による外部評価(第二次評価)

- ・ふれあいプラザあかし西については、事業と貸館も行っており利用状況を見てもいつも100%の利用に近い。施設清掃についても本当に行き届いており、いつもゴミ1つ無い状態である。大変清潔な施設なので、私達も安心して使用ができるため、今後ともこの状態を維持して運営を行って欲しいと思う。
- ・ふれあいの里については、利用者の皆様の評価が高いと思う。利用者アンケートの結果も非常に良い。管理者もしっかりしていると感じる。