

ふれあいプラザあかし西の管理運営状況報告(2019年度)

施設所管課

福祉局福祉政策室福祉総務課

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) 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2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

①アンケート調査等の結果

<来館者アンケート(4月～3月実施)> 実施事業の入場者対象(回答数511)

質問項目	2019年度					2018年度				
	大変良い	良い	悪い	改善が必要	未記入	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	75.5%	20.2%	0.0%	0.2%	4.1%	73.5%	22.3%	0.0%	0.6%	3.6%
職員の対応	59.9%	32.3%	4.5%	0.0%	3.3%	54.6%	35.6%	5.8%	0.2%	3.8%

<貸館利用者アンケート(5月、8月、11月、2月実施)> 貸館利用者対象(回答数893)

質問項目	2019年度					2018年度				
	大変良い	良い	普通	悪い	未記入	大変良い	良い	普通	悪い	未記入
職員の対応	52.7%	39.8%	6.0%	0.0%	1.5%	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	大変きれい	きれい	普通	汚い	未記入
	62.4%	34.3%	2.6%	0.0%	0.7%	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	大変良い	良い	普通	悪い	未記入
	41.3%	51.6%	6.7%	0.0%	0.4%	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	-	安い	適当	高い	未記入	-
	49.0%	28.9%	0.1%	22.0%	-	49.4%	29.9%	0.8%	19.9%	-

②利用者からの主な要望とその対応等

- ・はっぴい体操はキャンセル待ちの繰り上げを早く出来ないかとの要望を頂いている。繰り上げが進まない原因は希望者が増え参加率が高止まりしているためであり、開催回数や時期を変更するなど対策を行うが解決策に至らない。すべての希望者を公平に対処するため、抽選を採用していることに理解を求めている。今年は昨年より2か月遅く、9月に希望者全員に参加をしていただくことになった。他の教室も定員を増やして欲しいという要望もあり、利用者の健康意識の高まりを感じている。

(2) 事業達成度

①事業・業務の実施状況

運營業務	・ふれあいプラザあかし西 開館日数 348日	
維持管理業務	・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。	
実施事業	・合計50事業を実施。主なものは以下のとおり。	
	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祭りを実施した。 7月27日実施 参加者約1,050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
	市制100周年記念事業	みんなあつまれ！ふれあいフェスティバル！を開催した。 9月22日実施 参加者382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43回実施 参加者316人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 58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 11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 14人 オープン健康チェック 4回 166人
	健康づくり事業	市民を対象に健康づくり教室を行った。 *はっぴい体操 246回実施 参加者17,549人 *わいわい交流会 1回実施 参加者37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） 計 213回実施 参加者5,665人 *健康相談（毎日） 相談者 921人 *スポーツ障害相談 相談者 434人

	<p>子育て支援事業</p>	<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 47回実施 参加者2,437人</p> <p>にこにこおしゃべり 46回実施 参加者1,844人</p> <p>わらべっこのおはなし会(5回)、おはなし会(ブックトークレファレンス)(20回)、歯科衛生士のお話(1回)、わらべっこあつまれ(6回)、ふたみんクラブ(11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(4回)、地域子育て応援ボランティア養成講座(4回)、幼稚園・保育所・こども園のはなし(1回)</p> <p>68回実施 参加者1,649人</p> <p>子育て相談(毎日) 相談者 902人</p>	
<p>その他業務</p>	<p>フリースペースで障がい者事業所に授産品販売を実施していただいた。教室参加者や貸室、プレイルーム利用者が立ち寄られ、購入されたパンやクッキーを召し上がったりおしゃべりを楽しまれるなど、交流と寛ぎの場を提供した。</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(実績)	2019年度	2018年度	2017年度
利用者数	52,071 人	55,014 人	55,678 人
利用回数	3,731 回	3,818 回	3,783 回
稼働率 (利用率)	59.6 % 89.3%	61.1 % 91.7%	61.5 % 90.9%

<その他の利用状況>

	2019年度	2018年度	2017年度
利用者数			
子育てプレイルーム	17,754 人	21,859 人	22,233 人
図書コーナー	8,477 人	9,522 人	5,823 人
健康相談等	2,429 人	2,202 人	2,145 人

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2019年度	2018年度	2017年度
収入合計(A)		125,886	125,212	125,156
内訳	指定管理料	125,303	124,310	124,310
	利用料収入	0	0	0
	実施事業収入	751	799	769
	精算返戻金	△337	△ 84	△ 122
	その他収入	169	187	199
支出合計(B)		124,519	123,363	124,188
内訳	人件費	55,616	55,290	52,682
	管理費	59,102	59,557	60,655
	負担金	205	212	96
	実施事業費	3,154	2,601	2,532
	その他支出	6,442	5,703	8,223
収支(A-B)		1,367	1,849	968

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2019年度	2018年度	2017年度
使用料収入(貸室、駐車場等)	569	649	546
雑入(行政財産使用料)	20	20	21

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、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、防災研修として全職員対象に「しあわせの村」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、「健康運動指導士」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、相談件数は増加の傾向にある。

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の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、実施事業の来館者アンケート、貸室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。貸室の利用状況は稼働率、利用率とも若干の下回りであるが、これは新型コロナウイルス感染症の影響によるものであり、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、安全管理面での対応なども適正に実施されている。

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「管理運営協議会」が設置されている。

以上のことから、2019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。