

ふれあいプラザあかし西の管理運営状況報告(2020年度)

施設所管課	福祉局福祉総務課
-------	----------

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2人、管理栄養士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:256)

質問項目	2020年度					2019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
公演内容	66.4%	29.3%	0.0%	0.4%	3.9%	75.5%	20.2%	0.0%	0.2%	4.1%
職員の対応	大変良い	良い	普通	改善が必要	未記入	大変良い	良い	普通	改善が必要	未記入
	54.7%	37.9%	4.7%	0.4%	2.3%	59.9%	32.3%	4.5%	0.0%	3.3%

<貸館利用者アンケート(6月、8月、11月、2月実施)> 貸館利用者対象(回答数:924)

質問項目	2020年度					2019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	55.2%	39.8%	2.7%	0.0%	2.3%	52.7%	39.8%	6.0%	0.0%	1.5%
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
	64.4%	33.9%	1.0%	0.0%	0.7%	62.4%	34.3%	2.6%	0.0%	0.7%
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
	42.6%	51.2%	5.4%	0.0%	0.8%	41.3%	51.6%	6.7%	0.0%	0.4%
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	-
	47.7%	26.4%	0.5%	25.4%	-	49.0%	28.9%	0.1%	22.0%	-

②利用者からの主な要望とその対応等

- ・地階駐車場の枠数増要望が複数有るが、余剰スペースが無く不可能である為に公共交通機関、特にTacoバス利用を推奨している。健康支援と子育て支援教室が重なった時、あるいは貸室利用でイベント等により来館者が多い場合には、38台の駐車場が満車となる。事前に満車が予測される場合には、入庫待ち回避の為に、公共交通機関の利用や相乗での台数削減をお願いしながら理解を求めたい。
- ・付帯設備に関する要望は、使用頻度が高く高額でない、例えば卓球のボール拾い網や時計等は直ぐに購入し要望に対応している。

(2) 事業達成度

①事業・業務の実施状況

運営業務	・ふれあいプラザあかし西 開館日数 347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47事業を予定。6事業がコロナ禍のため中止。主なものは以下のとおり。	
	わくわくサマーフェスタ	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。
	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。 6回実施 参加者284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38回実施 参加者255人 JOYくらぶ 6回実施 参加者 40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 10回実施 参加者 107人 アクティブシニアボランティア養成講座 2回 40人 オープン健康チェック 0回 0人（開催できず）
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 210回実施 参加者4,991人 *わいわい交流会 1回実施 参加者23人 *健康教室（45回）、栄養教室（13回）、年齢別健康づくり運動教室（39回）、スポーツ講習会（10回）、自主グループ活動（79回） 計 397回実施 参加者8,707人 *健康相談（毎日） 相談者4,449人 *スポーツ障害相談 相談者 368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 44回実施 参加者1,474人</p> <p>にこにこおしゃべり 42回実施 参加者1,203人</p> <p>わらべっこのおはなし会(4回)、おはなし会(ブックトークレファレンス)(19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(10回)、ふたみんクラブパパ(1回)、トイレトレーニング(1回)、発達相談(3回)、ねえねえ一緒にあそぼうよ(親子だんす・リトミック(4回)、はじめましての会(1回)</p> <p>50回実施 参加者1,413人</p> <p>子育て相談(毎日) 相談者 757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たりするなど、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)	2020年度	2019年度	2018年度
利用者数	29,403 人	52,071 人	55,014 人
利用回数	3,203 回	3,731 回	3,818 回
稼働率 (利用率)	52.0 % 76.9 %	59.6 % 89.3 %	61.1 % 91.7 %

<その他の利用状況>

利用者数	2020年度	2019年度	2018年度
子育てプレイルーム	12,722 人	17,754 人	21,859 人
図書コーナー	4,860 人	8,477 人	9,522 人
健康相談等	4,817 人	2,429 人	2,202 人

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2020年度	2019年度	2018年度
収入合計(A)		126,837	125,886	125,212
内訳	指定管理料	126,298	125,303	124,310
	利用料収入	0	0	0
	実施事業収入	450	751	799
	精算返戻金	△39	△ 337	△ 84
	その他収入	128	169	187
支出合計(B)		128,579	124,519	123,363
内訳	人件費	57,765	55,616	55,290
	管理費	62,206	59,102	59,557
	負担金	112	205	212
	実施事業費	1,490	3,154	2,601
	その他支出	7,006	6,442	5,703
収支(A-B)		△1,742	1,367	1,849

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2020年度	2019年度	2018年度
使用料収入	307	570	649

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、職員各人の必要能力向上の為の講習を受講し、可能な限り他職員への伝達研修を実施した。

新型コロナウイルス感染症拡大防止に職員全員で取組んだ。3密を回避する為に各教室および貸室利用時の定員減を実施し、機械換気だけでなく自然換気にも努め、各部屋利用後には消毒液での清掃を徹底した。また緊急事態宣言発出時には市の要請・指示に従い、対応状況を利用者に丁寧に説明した上でその対応内容をわかりやすく館内掲示して遵守した。

安全点検年間計画にもとづき、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。7月と12月に施設内4事業所合同の消防・防災訓練、地震・津波発生時の職員行動訓練を行った。施設内の危険個所を検証し、滑りや躓きによる転倒の原因要素を排除することにより事故の防止に努めた。

利用者の緊急時には施設職員の誰もが対応できるように、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、その周知に努めた結果、新たな利用者の掘り起こしにつながった。

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、相談者の話しを丁寧に聞く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る様になった。

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、利便性向上に努めた。

利用者の意見・要望については、その回答や改善内容を施設内2箇所に掲示し利用者全員に周知している。また掲示は3か月に1度のアンケート実施のタイミングで更新している。

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、当初の事業計画を新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いながら実施している。貸室の利用状況は稼働率、利用率とも昨年より下回りであるが、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、事業収支が赤字となっているが、主な要因は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じた事による物品の導入であり、一過性であるとみと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、2020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。