

ふれあいプラザあかし西の管理運営状況報告(2021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～2023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：481）

質問項目	2021年度					2020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	59.9%	34.3%	0.0%	1.5%	4.3%	66.4%	29.3%	0.0%	0.4%	3.9%
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
	51.8%	41.6%	4.4%	0.0%	2.2%	54.7%	37.9%	4.7%	0.4%	2.3%

＜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：893）

質問項目	2021年度					2020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	53.4%	43.0%	2.4%	0.0%	1.2%	55.2%	39.8%	2.7%	0.0%	2.3%
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
	60.0%	38.1%	0.9%	0.0%	1.0%	64.4%	33.9%	1.0%	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
	41.5%	53.9%	4.0%	0.0%	0.6%	42.6%	51.2%	5.4%	0.0%	0.8%
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	-
	53.0%	27.8%	0.7%	18.5%	-	47.7%	26.4%	0.5%	25.4%	-

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。また自転車由来館される利用者増に対して、サイクルラックを設置し整列駐輪と転倒防止対策を実施した。事前に満車が予測される場合には相乗りでの台数削減をお願いし、障がい者団体等には時間指定にて駐車枠を確保した。
- ・コロナ禍での貸室抽選会については、公平性を担保しながら1部抽選方法を変更し、時間短縮要望に応えた。また利用機会の公平性を担保する為に、利用規約の確認と遵守を求めた。

- ・付帯設備に関する要望は、使用頻度が高く高額でない、例えば除菌液配備や柱時計設置等は直ぐに購入し対応したが、要望の多い卓球マシン等の高額機器は、使用の公平性と耐久性等に懸念が有る為に検討継続する事で理解を求めた。

(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5人）を行い、適正な施設の維持管理に努めた。										
実施事業	<p>・合計49事業を予定。3事業がコロナ禍のため中止。主なものは以下のとおり。</p> <table border="1"> <tr> <td>わくわくサマーフェスタ</td> <td> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため延期とし、秋に「わくわくオータムフェスタ」として感染症対策を万全に行える範囲で開催。</p> <p>10月10日実施 参加者約190人</p> </td> </tr> <tr> <td>さざなみコンサート</td> <td> <p>利用者や地域住民を対象にコンサートを開催した。</p> <p>12回実施 参加者527人</p> <p>※内1回は、無観客で実施。</p> </td> </tr> <tr> <td>障害者等の福祉増進事業</td> <td> <p>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。</p> <p>ふれあいカルチャー教室 38回実施 参加者257人</p> <p>JOYくらぶ 7回実施 参加者 62人</p> </td> </tr> <tr> <td>地域福祉活動推進事業</td> <td> <p>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。</p> <p>ボランティア体験教室 11回実施 参加者 136人</p> <p>アクティブシニアボランティア養成講座 2回 28人</p> <p>オープン健康チェック 3回 72人</p> </td> </tr> <tr> <td>健康づくり事業</td> <td> <p>市民を対象に健康づくり教室を行った。</p> <p>*はっぴい体操 210回実施 参加者5,135人</p> <p>*はっぴい交流会 1回実施 参加者25人</p> <p>*健康教室 44回実施 参加者974人</p> <p>*栄養教室 12回実施 参加者105人</p> <p>*年齢別健康づくり運動教室</p> <p>36回実施 参加者1,132人</p> <p>*スポーツ講習会 11回実施 参加者388人</p> <p>*自主グループ活動 71回実施 参加者775人</p> <p>教室合計 385回実施 参加者8,534人</p> <p>*健康相談（毎日） 相談者11,565人</p> <p>*スポーツ障害相談（毎日） 相談者 331人</p> </td> </tr> </table>	わくわくサマーフェスタ	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため延期とし、秋に「わくわくオータムフェスタ」として感染症対策を万全に行える範囲で開催。</p> <p>10月10日実施 参加者約190人</p>	さざなみコンサート	<p>利用者や地域住民を対象にコンサートを開催した。</p> <p>12回実施 参加者527人</p> <p>※内1回は、無観客で実施。</p>	障害者等の福祉増進事業	<p>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。</p> <p>ふれあいカルチャー教室 38回実施 参加者257人</p> <p>JOYくらぶ 7回実施 参加者 62人</p>	地域福祉活動推進事業	<p>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。</p> <p>ボランティア体験教室 11回実施 参加者 136人</p> <p>アクティブシニアボランティア養成講座 2回 28人</p> <p>オープン健康チェック 3回 72人</p>	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> <p>*はっぴい体操 210回実施 参加者5,135人</p> <p>*はっぴい交流会 1回実施 参加者25人</p> <p>*健康教室 44回実施 参加者974人</p> <p>*栄養教室 12回実施 参加者105人</p> <p>*年齢別健康づくり運動教室</p> <p>36回実施 参加者1,132人</p> <p>*スポーツ講習会 11回実施 参加者388人</p> <p>*自主グループ活動 71回実施 参加者775人</p> <p>教室合計 385回実施 参加者8,534人</p> <p>*健康相談（毎日） 相談者11,565人</p> <p>*スポーツ障害相談（毎日） 相談者 331人</p>
わくわくサマーフェスタ	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため延期とし、秋に「わくわくオータムフェスタ」として感染症対策を万全に行える範囲で開催。</p> <p>10月10日実施 参加者約190人</p>										
さざなみコンサート	<p>利用者や地域住民を対象にコンサートを開催した。</p> <p>12回実施 参加者527人</p> <p>※内1回は、無観客で実施。</p>										
障害者等の福祉増進事業	<p>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。</p> <p>ふれあいカルチャー教室 38回実施 参加者257人</p> <p>JOYくらぶ 7回実施 参加者 62人</p>										
地域福祉活動推進事業	<p>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。</p> <p>ボランティア体験教室 11回実施 参加者 136人</p> <p>アクティブシニアボランティア養成講座 2回 28人</p> <p>オープン健康チェック 3回 72人</p>										
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> <p>*はっぴい体操 210回実施 参加者5,135人</p> <p>*はっぴい交流会 1回実施 参加者25人</p> <p>*健康教室 44回実施 参加者974人</p> <p>*栄養教室 12回実施 参加者105人</p> <p>*年齢別健康づくり運動教室</p> <p>36回実施 参加者1,132人</p> <p>*スポーツ講習会 11回実施 参加者388人</p> <p>*自主グループ活動 71回実施 参加者775人</p> <p>教室合計 385回実施 参加者8,534人</p> <p>*健康相談（毎日） 相談者11,565人</p> <p>*スポーツ障害相談（毎日） 相談者 331人</p>										

	<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 43回実施 参加者1,346人</p> <p>にこにこおしゃべり 41回実施 参加者1,123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)(19回)、歯科衛生士のはなし(1回)、わらべっこあつまれ(5回)、ふたみんクラブ(11回)、ふたみんクラブパパ(1回)、ことばのはなし(1回)、ねえねえ一緒にあそぼうよ(親子だんす・リトミック・作ってあそぼう)(3回)、はじめましての会(1回)</p> <p>47回実施 参加者1,134人</p> <p>子育て相談(毎日) 相談者 709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、購入されたお弁当やパン、クッキーなどを召し上がった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)	2021年度	2020年度	2019年度
利用者数	31,225人	29,403人	52,071人
利用回数	3,402回	3,203回	3,731回
稼働率 (利用率)	56.0%	52.0%	59.6%
	81.7%	76.9%	89.3%

<その他の利用状況>

利用者数	2021年度	2020年度	2019年度
子育てプレイルーム	11,473人	12,722人	17,754人
図書コーナー	4,433人	4,860人	8,477人
健康・スポーツ相談等	11,896人	4,817人	2,429人
施設見学・その他	2,003人	1,665人	1,531人

<施設利用者数 合計>

利用者数	2021年度	2020年度	2019年度
合計	61,030人	53,467人	82,262人

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2021年度	2020年度	2019年度
収入合計(A)		126,711	126,837	125,886
内訳	指定管理料	126,298	126,298	125,303
	利用料収入	0	0	0
	実施事業収入	414	450	751
	精算返戻金	△133	△39	△337
	その他収入	132	128	169
支出合計(B)		126,785	128,579	124,519
内訳	人件費	56,824	57,765	55,616
	管理費	61,135	62,206	59,102
	負担金	99	112	205
	実施事業費	1,701	1,490	3,154
	その他支出	7,026	7,006	6,442
収支(A-B)		△74	△1,742	1,367

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2021年度	2020年度	2019年度
使用料収入	380	307	570

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、利用者にていねい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。また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・津波発生時の避難訓練および職員行動訓練を行った。その際に施設内の危険箇所を確認し、事故防止の為に滑りや躓きによる転倒の原因箇所を修繕した。

利用者の緊急時に施設職員の誰もが対応できるように、職員全員が市民救命士の講習を受講しているが、本年度は9名が継続3年講習を受講した。

施設の情報誌「ふたみん通信」を毎月発行し、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、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支援員を専門研修会に参加するとともに、相談者の話をじっくり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保護者から周知されるようになった。

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

便性向上に努めている。また本年より事業のコンテンツ化と SNS 活用を課題とし、「さざなみコンサート」を YouTube に投稿しホームページからアクセス出来る様にした。誰でも、いつでも、お気に入りのコンサートを鑑賞できるようにした結果、地域の若い世代を含めて新たなファンづくりが出来た。

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、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 3 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。

以上のことから、令和 3 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、更なる利用者増や管理運営の継続を求めていく。