

ふれあいプラザあかし西の管理運営状況報告(2022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～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：556）

質問項目	2022年度					2021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	73.3%	22.8%	0.0%	0.7%	3.2%	59.9%	34.3%	0.0%	1.5%	4.3%
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
	59.9%	31.3%	6.5%	0.0%	2.3%	51.8%	41.6%	4.4%	0.0%	2.2%

＜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：941）

質問項目	2022年度					2021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	50.8%	42.9%	4.8%	0.0%	1.5%	53.4%	43.0%	2.4%	0.0%	1.2%
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
	59.0%	37.5%	2.7%	0.0%	0.8%	60.0%	38.1%	0.9%	0.0%	1.0%
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
	39.5%	51.6%	8.0%	0.0%	0.9%	41.5%	53.9%	4.0%	0.0%	0.6%
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	-
	46.4%	32.4%	0.9%	20.3%	-	53.0%	27.8%	0.7%	18.5%	-

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あったが、枠数増は困難な為に引き続き公共交通機関（Tacoバス）の利用および健康増進の為に徒歩・自転車での来館を推奨し、理解を求めた。
- ・卓球マシン等の高額機器導入に対する要望に対しては、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48事業を予定。1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>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため予約制とし、コンサート・落語・折紙・レクリエーション他を開催した。 7月23日実施 参加者284人</td> </tr> <tr> <td>さざなみコンサート</td> <td>利用者や地域住民を対象にコンサートを申込定員制とし開催した。 12回実施 参加者625人</td> </tr> <tr> <td>障害者等の福祉増進事業</td> <td>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331人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 99人</td> </tr> <tr> <td>地域福祉活動推進事業</td> <td>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 154人 アクティブシニアボランティア養成講座 2回 32人 オープン健康チェック 3回 71人</td> </tr> <tr> <td>健康づくり事業</td> <td>市民を対象に健康づくり教室を行った。 *はっぴい体操 250回実施 参加者 7,387人 *はっぴい交流会 1回実施 参加者 24人 *健康教室 46回実施 参加者 1,007人 *栄養教室 17回実施 参加者 193人 *年齢別健康づくり運動教室 44回実施 参加者 1,571人 *ふれあい親子陶芸 2回実施 参加者 19人 *すくすく計測 6回実施 参加者 147人 *自主グループ活動 92回実施 参加者 954人 教室合計 458回実施 参加者11,302人 *健康相談（毎日） 相談者16,067人 *スポーツ障害相談（毎日） 相談者 228人 スポーツ講習会 12回実施 参加者 426人</td> </tr> </table>	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予約制とし、コンサート・落語・折紙・レクリエーション他を開催した。 7月23日実施 参加者284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申込定員制とし開催した。 12回実施 参加者625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331人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 99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 154人 アクティブシニアボランティア養成講座 2回 32人 オープン健康チェック 3回 71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 250回実施 参加者 7,387人 *はっぴい交流会 1回実施 参加者 24人 *健康教室 46回実施 参加者 1,007人 *栄養教室 17回実施 参加者 193人 *年齢別健康づくり運動教室 44回実施 参加者 1,571人 *ふれあい親子陶芸 2回実施 参加者 19人 *すくすく計測 6回実施 参加者 147人 *自主グループ活動 92回実施 参加者 954人 教室合計 458回実施 参加者11,302人 *健康相談（毎日） 相談者16,067人 *スポーツ障害相談（毎日） 相談者 228人 スポーツ講習会 12回実施 参加者 426人
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予約制とし、コンサート・落語・折紙・レクリエーション他を開催した。 7月23日実施 参加者284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申込定員制とし開催した。 12回実施 参加者625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331人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 99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 154人 アクティブシニアボランティア養成講座 2回 32人 オープン健康チェック 3回 71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 250回実施 参加者 7,387人 *はっぴい交流会 1回実施 参加者 24人 *健康教室 46回実施 参加者 1,007人 *栄養教室 17回実施 参加者 193人 *年齢別健康づくり運動教室 44回実施 参加者 1,571人 *ふれあい親子陶芸 2回実施 参加者 19人 *すくすく計測 6回実施 参加者 147人 *自主グループ活動 92回実施 参加者 954人 教室合計 458回実施 参加者11,302人 *健康相談（毎日） 相談者16,067人 *スポーツ障害相談（毎日） 相談者 228人 スポーツ講習会 12回実施 参加者 426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 51回実施 参加者1,836人</p> <p>にこにこおしゃべり 52回実施 参加者1,900人</p> <p>【その他の子育て支援教室】</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)(23回)、歯科衛生士のはなし(1回)、わらべっこあつまれ(6回)、わらべっこあつまれパパ(2回)、ふたみんクラブ(12回)、ふたみんクラブパパ(2回)、歯のはなし(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(2回)、ふたみんひろば(6回)</p> <p>64回実施 参加者1,779人</p> <p>■子育て相談(毎日) 相談者 932人</p> <p>■子ども図書貸出し 貸出数 1,743冊</p>	
その他業務		<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。施設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)	2022年度	2021年度	2020年度
利用者数	36,644人	31,225人	29,403人
利用回数	3,759回	3,402回	3,203回
稼働率 (利用率)	62.5% (90.3%)	56.0% (81.7%)	52.0% (76.9%)

<その他の利用状況>

利用者数	2022年度	2021年度	2020年度
子育てプレイルーム	13,334人	11,473人	12,722人
図書コーナー	5,856人	4,433人	4,860人
健康・スポーツ相談等	16,578人	12,085人	4,817人
施設見学・その他	1,984人	2,003人	1,665人

<施設利用者数 合計>

利用者数	2022年度	2021年度	2020年度
合計	74,396人	61,030人	53,467人

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2022 年度	2021 年度	2020 年度
収入合計(A)		126,696	126,711	126,837
内訳	指定管理料	126,298	126,298	126,298
	利用料収入	0	0	0
	実施事業収入	457	414	450
	精算返戻金	△183	△133	△39
	その他収入	124	132	128
支出合計(B)		127,569	126,785	128,579
内訳	人件費	58,661	56,824	57,765
	管理費	59,677	61,135	62,206
	負担金	87	99	112
	実施事業費	2,097	1,701	1,490
	その他支出	7,047	7,026	7,006
収支(A-B)		△873	△74	△1,742

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2022 年度	2021 年度	2020 年度
使用料収入	432	380	307

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研修を受講し、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。5月と11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3年に1回市民救命士の講習を受講している。

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。

プレイルームで実施する子育て相談では、様々な内容に対応できるよう職員が専門研修会に参加するとともに、相談者の話を丁寧に聞く柔らかな対応を心掛けた。その結果、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。「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、来館者アンケート及び貸館利用者アンケートの調査結果のとおり、今年度も非常に高いと認められる。

事業達成度について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ず中止したものを除き、当初の事業計画どおり実施された。中でもYoutubeを活用するなど、福祉コミュニティづくりの推進と市民の健康及び福祉の増進に寄与するための新たな取り組みを積極的に行ったことは、特筆すべき点である。また、貸室事業については、利用率・稼働率ともに2021年度実績を上回るとともに新型コロナウイルス感染症拡大前の水準まで回復しており、概ね適正に実施されていると認められる。

事業収支は赤字となっているが、その赤字幅は計画額に比べて半減しており、コロナ禍や光熱水費高騰の影響を受けた中においても十分な運営努力が認められる。

以上のことから、本施設は2022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。2023年度からも引き続き指定管理者として指定されていることから、今後とも適正かつ必要な指導監督に努め、引き続き利用者の期待に応えられるような適切な管理運営の継続を求めていることとする。