

ふれあいプラザあかし西の管理運営状況報告(2023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 2023年4月1日～2028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:775)

質問項目	2023年度					2022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	70.8%	24.8%	0.0%	0.9%	3.5%	73.3%	22.8%	0.0%	0.7%	3.2%
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
	51.6%	37.7%	6.1%	0.5%	4.1%	59.9%	31.3%	6.5%	0.0%	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:1,024)

質問項目	2023年度					2022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	54.0%	41.2%	2.7%	0.0%	2.1%	50.8%	42.9%	4.8%	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
	61.6%	35.7%	1.5%	0.0%	1.2%	59.0%	37.5%	2.7%	0.0%	0.8%
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
	42.1%	53.3%	3.9%	0.0%	0.7%	39.5%	51.6%	8.0%	0.0%	0.9%
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	-
	43.8%	31.9%	1.6%	22.7%	-	46.4%	32.4%	0.9%	20.3%	-

② 利用者からの主な要望とその対応等

- ・実施事業に関して利用者数・利用機会増の要望が多く、計画参加者数を増やしたり複数回開催する事により多くの方に施設利用いただける様に配慮した。
- ・地階駐車場の枠数増要望が複数有るが、施設事業および貸室イベント等が重なった場合には満車となる。枠数増は困難な為に引き続きTacoバスの利用および健康維持・増進の為に徒歩・自転車での来館を推奨し理解を求めた。その他施設運営に関する要望は無かった。

- ・付帯設備・備品については、利便性向上が期待でき安価に対応できる要望については即対応し、嗜好性の強い要望は利用者へのヒアリングを行った上で継続検討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5人）を行い、適正な施設の維持管理に努めた。	
実施事業	・合計46事業を予定。主なものは以下のとおり。	
	わくわくオータムフェスタ	障がい者や利用者、地域住民を対象としたふれあいと交流を目的とした祭りを開催した。 10月21日実施 参加者延べ約2,700人
	さざなみコンサート	申込制は継続したが計画参加者数を増やし開催した。 12回実施 参加者865人
	地域支援を視点とした事業 【新規事業】	地域の方の相互交流機会と様々な情報を提供した。 ふたみん卓球交流会 1回実施 参加者21人 オープン健康チェック 2回実施 参加者40人 ふれあい交流会 1回実施 参加者25人 体力測定会 2回実施 参加者28人 ウォーキング交流会 1回実施 参加者36人 ふれあい親子陶芸教室 2回実施 参加者18人
	障害者等の福祉増進事業	障がいのある方の生きがいを高め、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 24回実施 参加者277人 JOYくらぶ 8回実施 参加者95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140人 アクティブシニアボランティア養成講座 2回 30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。 *スマイル体操 264回実施 参加者9,624人 *年齢別健康づくり運動教室 34回実施 参加者751人 *健康教室 35回実施 参加者932人 *栄養教室 16回実施 参加者202人 *すくすく計測 6回実施 参加者104人 *自主グループ活動 93回実施 参加者919人 教室合計 448回実施 参加者12,532人 *健康相談（毎日） 相談者16,866人 *スポーツ障害相談（毎日） 相談者185人 スポーツ講習会 12回実施 参加者485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 50回実施 参加者2,000人</p> <p>にこにこおしゃべり 50回実施 参加者2,126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)(24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(1回)、ふたみんクラブ(12回)、ふたみんクラブパパ(1回)、パパとあそぼう(2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(7回)</p> <p>65回実施 参加者2,122人</p> <p>■子育て相談(毎日) 相談者 977人</p> <p>■子ども図書貸出し 貸出数 1,389冊</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。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。また、壁面には障がい者や地域住民の作品を展示し、居心地の良い場となるよう工夫を凝らした。</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)	2023年度	2022年度	2021年度
利用者数	42,949人	36,644人	31,225人
利用回数	3,768回	3,759回	3,402回
稼働率 (利用率)	61,3% 90,2%	62,5% 90,3%	56,0% 81,7%

<その他の利用状況>

利用者数	2023年度	2022年度	2021年度
子育てプレイルーム	15,955人	13,334人	11,473人
図書コーナー	7,064人	5,856人	4,433人
健康・スポーツ相談等	17,051人	16,578人	12,085人
施設見学・その他	1,783人	1,984人	2,003人

<施設利用者数 合計>

利用者数	2023年度	2022年度	2021年度
合計	87,387人	74,396人	61,030人

(3) 事業収支

①収支状況

(単位：千円)

項目		2023年度	2022年度	2021年度
収入合計(A)		126,941	126,696	126,711
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	521	457	414
	精算返戻金	△33	△183	△133
	その他収入	155	124	132
支出合計(B)		119,619	127,569	126,785
内訳	人件費	49,741	58,661	56,824
	管理費	60,682	59,677	61,135
	負担金	68	87	99
	実施事業費	2,262	2,097	1,701
	その他支出	6,866	7,047	7,026
収支(A-B)		7,322	△873	△74

②市の使用料等の収入状況

(単位：千円)

項目	2023年度	2022年度	2021年度
使用料収入	384	432	380

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する事により施設全体のレベルアップにつとめた。

新型コロナウイルス感染症が5類に移行したが、感染防止対策につとめながらより多くの方が施設事業に参加出来る様に計画参加者数を増やし、利用者満足度向上につながった。

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。

ホームページを刷新し常に最新情報を掲載している。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『⑫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、利便性向上につとめている。「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ほか、インスタグラム等のSNSを新たに活用し、施設の広報と幅広い年代の方の施設利用につとめた。

利用者の意見・要望については職員全員に共有した上で、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、概ね事業計画どおり実施された。また、貸室事業については、利用率・稼働

率ともに前年度並みとなっている。新型コロナウイルス感染症が5類へ移行されたこともあり、今後とも高い利用率・稼働率により地域の活動拠点としての役割を果たすことを期待する。

事業収支については黒字転換が果たされている。昨今の物価高騰の流れから今後も予断を許さない状況ではあるが、引き続きの運営努力による収支維持を期待する。

以上のことから、本施設は2023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。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くこととする。