

ふれあいプラザあかし西の管理運営状況(平成29年度)について

平成21年4月から指定管理者制度を導入したふれあいプラザあかし西について、平成29年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

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	平成29年4月1日～平成34年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 124,310千円 決算見込額 124,188千円 (平成28年度 協定締結額 125,900千円 決算額 124,271千円)
(4)管理体制	・施設長1人 ・保健師1人 ・健康運動指導士1人 ・栄養士2人 ・保育士5人 ・一般事務等3人 ・保安員2人 [合計15人(非常勤1人、パート3人を含む。)]

2 評価項目

(1) 顧客満足度について						
①アンケート調査等の実施状況	<来館者アンケート(4～3月実施)> ・自主事業の入場者対象(回答数581件)					
	質問項目	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について	77.7%	17.4%	0.0%	0.3%	4.6%
	<貸室利用者アンケート(5月、8月、11月、2月実施)> ・貸室利用者対象(回答数967件)					
	質問項目	大変良い	良い	普通	悪い	未記入
	職員の対応	47.4%	43.7%	6.6%	0.2%	2.1%
	施設の清潔さ	大変きれい	きれい	普通	汚い	未記入
		60.7%	36.0%	2.1%	0.0%	1.2%
	館内掲示物	大変良い	良い	普通	悪い	未記入
		40.5%	52.4%	6.3%	0.0%	0.8%
施設・附属設備使用料	安い	適当	高い	未記入	-	
	49.4%	32.2%	1.7%	16.7%	-	

<p>②利用者からの主な苦情とその対応等</p>	<p>・「はっぴい体操教室」は、毎年希望者が多くキャンセル待ちとなるが、すべての希望者を公平に扱うため抽選を採用していることに理解を求めている。今年には特に人気を頂きキャンセルされる方が少ないため、キャンセル待ち全員の方に参加して頂けたのは12月になってしまった。対策として次年度より週5回の開催を6回に増やすこととしている。</p> <p>・喫茶コーナー閉鎖に伴い、やはり食事出来る場所が欲しいとのご要望に対応してフリースペースを整備した。ここは利用者の相互交流と寛ぎの場として開放しているが、所定時間には持参した食事も取って頂けるスペースとなっている。</p>
<p>所管課コメント</p>	<p>・「はっぴい体操教室」の参加希望者は多く、大変人気の高い教室となっている。希望者全員の参加を頂けたのは、例年より遅くなったが、新年度からの実施回数増により参加者の満足度は高くなっている。</p> <p>・利用者からの意見、要望が多かった「食事のできる場所」については、1階フリースペースを柔軟に運用し確保されるなど、適宜対応されている。</p>

<p>(2) 事業達成度について</p>								
<p>① 事業・業務の実施状況</p>	<p><運營業務></p> <table border="1" data-bbox="475 1019 1422 1086"> <tr> <td>ふれあいプラザあかし西 開館日数</td> <td>347日</td> </tr> </table>	ふれあいプラザあかし西 開館日数	347日					
	ふれあいプラザあかし西 開館日数	347日						
	<p><維持管理業務></p> <table border="1" data-bbox="475 1153 1422 1288"> <tr> <td colspan="2">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。</td> </tr> </table>	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。						
	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。							
	<p><自主・運営事業></p> <table border="1" data-bbox="475 1355 1422 2098"> <tr> <td data-bbox="475 1355 703 1489">わくわくサマーフェスタ</td> <td data-bbox="710 1355 1422 1489">障がい者や利用者、地域住民を対象としたふれあい祭りを実施した。 平成29年7月22日実施 参加者約1,000人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1498 703 1624">さざなみコンサート</td> <td data-bbox="710 1498 1422 1624">利用者や地域住民を対象にコンサートを開催した。 12回実施 参加者1,071人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1632 703 1892">障害者等の福祉増進事業</td> <td data-bbox="710 1632 1422 1892">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540人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 65人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="475 1901 703 2098">地域福祉活動推進事業</td> <td data-bbox="710 1901 1422 2098">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 155人 アクティブシニアボランティア養成講座 1回 12人</td> </tr> </table>	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祭りを実施した。 平成29年7月22日実施 参加者約1,000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。 12回実施 参加者1,071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540人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 65人	地域福祉活動推進事業
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祭りを実施した。 平成29年7月22日実施 参加者約1,000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。 12回実施 参加者1,071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540人 JOYくらぶ 8回実施 参加者 65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 155人 アクティブシニアボランティア養成講座 1回 12人							

	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> <ul style="list-style-type: none"> * はっぴい体操 253回実施 参加者17,995人 * わいわい交流会 1回実施 参加者33人 * 健康教室(57回)、栄養教室(17回)、年齢別健康づくり運動教室(44回)、スポーツ講習会(12回)、自主グループ活動(92回) <p style="text-align: right;">計 222回実施 参加者5,492人</p> <ul style="list-style-type: none"> * 健康相談(毎日) 相談者 815人 * スポーツ障害相談 相談者 337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 49回実施 参加者2,284人</p> <p>にこにこおしゃべり 50回実施 参加者2,351人</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)、絵本講師による読み聞かせの会(1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(12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(5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(6回)、地域子育て応援ボランティア養成講座(1回)</p> <p style="text-align: right;">75回実施 参加者2,263人</p> <p>子育て相談(毎日) 相談者 736人</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	平成28年度
	利用者数	55,678人	55,206人
	利用回数	3,783回	3,792回
	稼働率	61.5%	62.9%
	(利用率)	90.9%	91.1%
所管課コメント	<その他利用状況>		
		利用者数	平成28年度
	子育てプレイルーム	22,233人	28,216人
	図書コーナー	5,823人	11,113人
	健康相談等	2,145人	2,176人
	<p>・施設の「地域支援の拠点」としての役割を念頭に、全職員が顧客サービスに努めている。</p> <p>・施設の維持管理について、委託業務従事者により日常の設備管理や保守点検を専門知識に基づき実施するとともに、施設の清潔さも利用者が高く評価されている。</p> <p>・貸室利用率、稼働率も高い率での安定期に入っており、施設の市民への周知度も強まっている。</p> <p>・図書コーナーが改修工事等のため、5月から9月まで一時閉鎖していた影響により、図書コーナー、子育てプレイルームの利用者数が、前年利用者数より大きく減少した。</p>		
(3) 事業収支について			
①収支状況	<収支状況>		
	収入総額	125,156 千円	指定管理料 124,310 千円 自主事業等収入 769 千円 精算返還金 △ 122 千円 その他収入 199 千円
	支出総額	124,188 千円	人件費 52,682 千円、事務費 4,720 千円、管理費 46,745 千円、物件費 342 千円、負担金 96 千円、事業費 2,532 千円、一般管理費 8,848 千円、その他経費 8,223 千円
	収 支	968 千円	
② 使用料等の収入状況	<p>・使用料収入(貸室、駐車場等) 546 千円</p> <p>・雑入(行政財産使用料) 21 千円</p>		
所管課コメント	<p>収支状況については、適切に処理されている。</p> <p>協定締結額(124,310 千円)に含まれる精算経費(修繕料、光熱水費、備品購入費)については、122 千円の減で精算したため、実質指定管理料は、124,188 千円になった。</p>		

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、消防・防災訓練など年間計画に基づいた研修、訓練のほか全職員対象に「パピオス明石あかし子ども広場及びウィズ明石」の見学と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、「障がい者スポーツ指導員」や「発達障害サポーター」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。7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。施設内の危険個所を検証し、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、相談件数は飛躍的に増加した。

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。

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、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・稼働率とも平成28年度実績より若干の減となっているが、利用者数は上回っており、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、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、平成29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。