

## 指定管理者による管理運営の実施状況報告

- 1 施設名： 福岡県総合福祉センター、福岡県人権啓発情報センター、福岡県男女共同参画センター  
(クローバープラザ)
- 2 指定管理者名： クローバープラザ管理運営共同事業体
- 3 指定期間： 平成27年4月1日～平成32年3月31日
- 4 施設設置目的： 地域福祉の向上、人権意識の高揚、男女共同参画社会の形成を設置目的としている。
- 5 管理運営についての点検結果（平成29年4月1日～平成30年3月31日）
  - (1)点検方法： 事業報告書、ヒアリング等をもとに、指定管理者による管理運営の実施状況の点検を行った。
  - (2)点検結果： 別添のとおり

# ①管理運営状況総括表

大項目	事業計画（取り組みや改善の内容等）	管理運営の概要
①公共性（公益性）の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・3センターを同一施設内に設置した複合施設としての特性を最大限に発揮し、各センターとの連携を活かした施設運営に取り組む。</li> <li>・事業団体や地域住民との協力、協働の仕組みづくりに取り組む。</li> <li>・障がい者や高齢者の方が快適、便利に利用できるよう、プライバシーの保護等の基本視点に基づくサービスの提供とともに、利用料減免等の施設利用支援を行う。</li> </ul>	<p>・3センターの目的（地域福祉の向上、人権意識の高揚、男女共同参画社会の形成）に沿った総合的な学習の機会の提供の場として、①一般来館者向けに3センターの関連施設を総合的に案内する「施設見学」、②小学生から高校生向けに、障がい者スポーツや手話の体験、人権啓発情報センターの見学などを組み合わせた「ふれあい体験学習」など、複合施設の利点を活かした事業を展開した。</p> <p>施設見学 H27 58件、2,106人 → H28 68件、2,508人 → H29 74件、2,357人          ふれあい体験学習 H27 15校、984人 → H28 16校、950人 → H29 14校、797人</p> <p>・3センターの協働事業として、引き続き「家族の日イベント&amp;クローバープラザ文化交流祭」及び「フリーマーケットinクローバープラザ」を開催した。また、家族の日イベントでは、併せて男女共同参画センターの活動である「女性に対する暴力根絶」のシンボルの「パープルリボン」にちなんだ工作教室を実施した。</p> <p>家族の日イベント H27 2,529人 → H28 3,324人 → H29 5,027人          フリーマーケット H27 15,600人 → H28 17,300人 → H29 17,800人</p> <p>・福祉、男女共同参画関係の団体には早期予約や利用料金の減免といった施設利用支援を実施し、障がい者、高齢者等には利用料金の減免制度を適切に運用するなど、クローバープラザの設置目的に沿った利用の促進を図った。</p> <p>・館内サイン（トイレ、自動販売機等）やグラウンド利用に関する案内板を大型化し、視認性の向上を図った。</p> <p>・総合案内の全職員を対象に、聴覚や言語に障がいのある利用者への理解を深め、会話や交流を可能とし、サービス向上を目的とした「手話教室」を3回実施した。</p>
②施設利用及びサービス向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設の設備、利用状況等の特性に応じた効果的な広報を実施する。</li> <li>・利用者の少ない時間帯、時期を対象とした企画により、利用促進を図る。</li> <li>・プール、体育館、グラウンド等を活用した運動指導教室、運動・健康づくりイベントを企画、実施し、サービスの向上を図る。</li> </ul> <p>・目標来館者数 741,000人          （総合福祉センター 600,000人）          （男女共同参画センター 141,000人）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修室及び宿泊を組み合わせたプランに関する広告を作成し、長期休暇時に勉強や部活動の合宿による利用などが見込まれる、県内の高校167校及び特別支援学校38校にダイレクトメールで利用案内を送付した。</li> <li>・イベント情報について、Facebook、TwitterといったSNSを活用した情報発信や「福岡ウォーカー」などのイベント検索サイトへの掲載により、リアルタイムかつ新たな広報・PR対策を行った。</li> <li>・利用者の少ない夜間の利用促進を図るため、夜間限定回数券を発行したほか、夜間の時間帯に合わせ運動指導教室を開催した。              19時以降の入場者数：H27 7,844人 → H28 8,539人 → H29 8,801人</li> <li>・日々の運動支援の中で、利用者からの意見、要望を反映した運動教室及びイベントを26種類、合計1,022回開催した。              イベント種類・実施回数：H27 24種類、739回 → H28 25種類、787回 → H29 26種類、1,022回              運動指導教室等参加者数：H27 9,872人 → H28 10,862人 → H29 11,538人</li> <li>・施設利用に係る手続きの簡素化及び利便性の向上のため、インターネットによる予約受付を行っている。              インターネット予約受付件数：H27 6,616件（52.8%） → H28 6,507件（43.9%） → H29 6,674件（44.5%）</li> <li>・総合案内において、タブレット端末を利用した手話通訳、外国語通訳（英語・中国語・韓国語）サービスを導入した。</li> <li>・トレーニング室利用者の増加による待ち時間を解消するため、トレーニング機器の更新を行い、定員を拡大（20名→24名）することにより、混雑緩和及び利用者サービス向上を図った。              トレーニング室利用者数：H27 37,076人 → H28 38,375人 → H29 40,040人</li> <li>・レストラン運営の委託業者の変更及び料金設定の引き下げを行い、利用客数が増加した。              レストラン利用客数：H27 → 13,428人 → H28 15,614人 → H29 32,207人</li> <li>・来館者数増の主な要因は、中国帰国者支援センターの転入による来館者の増加が考えられる。              【来館者数】 H27年度 H28年度 H29年度              総合福祉センター 527,391人 → 517,862人 → 519,851人（対前年度+0.4%）              人権啓発情報センター 24,049人 → 28,771人 → 29,901人（対前年度+3.9%）              男女共同参画センター 124,091人 → 127,541人 → 134,825人（対前年度+5.7%）              総計 675,531人 → 674,174人 → 684,577人（対前年度+1.5%）</li> <li>・個人利用者及び入居団体を対象に実施している、利用満足度に関するアンケート調査について、新たに一般の利用団体を対象に加えて実施したところ、個人の約85%、団体の約70%が概ね満足しているとの結果であった。              （回答数：個人利用者430人、利用団体43団体、入居団体26団体）</li> </ul>

大項目	事業計画（取り組みや改善の内容等）	管理運営の概要
③経営（収支）改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>障がい者、高齢者に対する利用料の減免など、クローバープラザの設置目的に沿った利用に配慮しつつ、施設利用の促進を図り、利用料金収入の確保にも努める。</li> <li>省エネ対策の推進等により、管理運営費の削減を図る。</li> <li>目標利用料金収入 83,706千円 （総合福祉センター 72,100千円） （男女共同参画センター 11,606千円）</li> </ul>	<p>【指定管理料】 H27年度 H28年度 H29年度 447,582千円 → 444,363千円 → 445,455千円（対前年度+ 0.2%）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用の促進を図り、利用料金収入の確保に努めた。</li> </ul> <p>【収入額】 H27年度 H28年度 H29年度 総合福祉センター 76,925千円 → 73,297千円 → 74,662千円（対前年度+ 1.9%） 人権啓発情報センター 602千円 → 614千円 → 625千円（対前年度+ 1.8%） 男女共同参画センター 11,340千円 → 11,232千円 → 12,067千円（対前年度+ 7.4%） 総計 88,867千円 → 85,143千円 → 87,354千円（対前年度+ 2.6%）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>前年度に引き続き、冷房用冷水温度設定を維持（8℃→8.5℃）したことに併せ、「省エネルギーの日（毎月1日）」等を設けるなど、施設全体で省エネ対策に取り組んでおり、効率的な施設運営に努めているが、電気及びガス料金の値上がりや貸室の利用増加により、光熱水費が増額した。また、管理部門に新たに社員を1名配置したことにより、人件費が増額した。</li> </ul> <p>【管理運営費】 H27年度 H28年度 H29年度 499,320千円 → 503,619千円 → 516,683千円（対前年度+ 2.6%） （光熱水費） 88,940千円 → 81,145千円 → 90,035千円（対前年度+11.0%）※光熱水費及び人件費は管理運営費の内数 （人件費） 80,610千円 → 77,782千円 → 83,014千円（対前年度+ 6.7%）</p>
④職員確保方策及び健全な財政基盤	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務内容に応じた専門技術職員や業務責任者の配置を行い、施設運営に当たって必要な各種研修を実施する。</li> <li>収支計画に基づいて経営を行い、健全な財務体質を維持する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>司書資格者や電気主任技術者等、業務内容に応じた専門技術職員等を確保するとともに、施設整備の維持管理業務及び施設利用業務の責任者を定め、適切な施設管理運営に努めた。</li> <li>施設の運営管理に係る研修の受講、人権問題研修への参加など、概ね計画どおり実施した。</li> <li>収支計画に基づいた経営を行い、健全な財務体質を維持している。</li> </ul>
⑤施設管理上の個別事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>クローバープラザ全体の施設の維持保守を行うに当たって必要な資格を有した職員の配置を行い、設備等の保守点検については信頼できる専門の業者に委託する。</li> <li>安全管理を徹底し、災害時、緊急時の対応体制を確保する。</li> <li>個人情報保護に的確に対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電気主任技術者資格を有する職員等、必要な資格者を配置した。また、設備等の保守点検については、実績があり、信頼できる専門の業者に委託するなど、適切・安全な施設運営に努めた。</li> <li>常駐警備員による管内巡視を徹底するとともに、危機管理マニュアルを整備している。</li> <li>クローバープラザ消防計画に基づく自衛消防隊を整備し、緊急時の即応体制を確保するとともに緊急時対応訓練を実施した。</li> <li>個人情報管理マニュアル等に沿って、個人情報を適切に管理している。</li> </ul>

## ②点検結果

<input type="checkbox"/> A+（提案内容を上回った） <input type="checkbox"/> A（提案内容をやや上回った） <input checked="" type="checkbox"/> B（概ね提案内容どおり） <input type="checkbox"/> C（提案内容をやや下回った） <input type="checkbox"/> D（提案内容を下回った）	<p>【総合コメント】</p> <p>福祉関係団体等の早期予約や障がい者、高齢者等に対して利用料金を減免するなど、クローバープラザの設置目的に沿った利用に引き続き配慮するとともに、ふれあい体験学習などの複合施設としての利点を活かした事業や家族の日イベントなどの協働事業を実施しており、施設の設置目的や特性を活かした運営を行っている。</p> <p>また、夜間限定回数券の発行による利用促進対策、タブレット端末を活用した総合案内での手話通訳及び外国語通訳サービスの導入、トレーニング室の機器更新による混雑緩和などにも取り組んでいる。</p> <p>その他、原則月1回、県福祉総務課との月例会議の場を設け、公正な運営に向けた意見等を的確に反映するよう努めている。</p> <p>これらの取組の結果、平成29年度の利用料収入・稼働率・来館者数は、前年比増となり、施設利用に関する満足度アンケート調査では、個人利用者の約85%、利用団体の約70%が概ね満足しているとの結果であった。しかし、来館者数については、今年度の目標を達成していない（目標値の88.4%に止まった）ことから、新規利用者の開拓や、アンケートで寄せられた意見・要望などを踏まえた取組など、来館者数の増加に向けたよりよい施設運営を期待したい。</p>
---	--