

【様式4】令和5年度 長崎市浦上駅前ふれあいセンターにおけるモニタリング状況報告書

| | | | |
|--------|-------------------|------|------------|
| 指定管理者名 | 浦上駅前ふれあいセンター運営委員会 | 所管課名 | 中央総合事務所総務課 |
|--------|-------------------|------|------------|

1 利用者からの意見に対する主な対応状況

| 実施年月日 | 意見の内容 | 対応 |
|-----------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 令和6年2月27日 | 市のHP上に、「市政への提案」として、職員の電話対応時の言葉遣いが悪いとの指摘・苦情があった。 | ふれあいセンターの業務は、サービス業であるとの認識のもと、再発防止を図ることとした。 |

2 現地調査等の実施状況

| 実施年月日 | 内容 | 特記事項 |
|-------------------|--------------------------------------------|-------|
| 年間を通じて随時現地確認、電話聴取 | 現地確認、電話聴取により、指定管理者の関係職員と協議、連絡及び状況確認を行っている。 | 特になし。 |

3 その他のモニタリングの状況

| 実施年月日 | 内容 | 特記事項 |
|-------|----------------------------------------|-------|
| 毎月 | 月次報告により、運営状況等について確認するとともに、適宜指導や協議を行った。 | 特になし。 |

4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

| 実施年月日 | 取組み内容 | 取組みへの評価 |
|-------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 通年(毎月第1水曜日) | 就学前の幼児とその保護者を対象とした絵本の読み聞かせ等を実施した。 | 利用者へのサービス向上や施設の利用促進につながるものであり、今後も積極的に取り組んでほしい。 |
| 通年 | ふれあいセンターだよりを発行し情報発信を積極的に行った。 | |
| 通年 | 地域に関する情報等、新聞記事等で特に参考になるとと思われるものを切り抜き、拡大コピーして備え付けた。 | |

○施設利用者の状況

| | 単位 | | | | | | | | | | | | 人 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | |
| 令和4年度① | 2,057 | 2,196 | 2,333 | 2,182 | 1,742 | 2,093 | 2,391 | 2,652 | 2,374 | 1,885 | 2,158 | 2,413 | 26,476 |
| 令和5年度② | 2,111 | 2,108 | 2,421 | 2,253 | 1,869 | 2,169 | 2,318 | 2,717 | 2,580 | 1,851 | 2,056 | 2,286 | 26,739 |
| ②-① | 54 | ▲ 88 | 88 | 71 | 127 | 76 | ▲ 73 | 65 | 206 | ▲ 34 | ▲ 102 | ▲ 127 | 263 |

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p> | <p>施設の運営及び維持管理業務は、事業計画どおり実施されており、利用者からの要望や日常的に行っている点検等により不具合が見つかった箇所については適宜修繕が行われ、適正に業務が遂行されている。</p> <p>主催事業においては、利用者のニーズに合わせ毎月1回読み聞かせ「たんぽぽ」おはなしのへやを開催したほか、年に2回避難訓練を行い職員の防災意識を向上させるなど、利用者へのサービスの向上につながる取り組みを行っている点などは高く評価できる。今後については、令和4年度に長崎市において整備したWi-Fi環境を活用するなど、新たな主催講座の開催や施設利用の促進などを通して更なる集客に努めていただきたい。</p> |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|