

管理運営状況の評価結果

岐阜市リフレ芥見は、指定管理者に選定された団体が施設の管理運営を行っています。
平成23年度下半期の管理運営について、協定内容の要求水準どおりに実施されているかを、事業報告書、
実地調査、利用者アンケートなどにより、下記のとおり評価しました。

施設名	岐阜市リフレ芥見
所在地	岐阜市芥見6丁目283番地2
指定管理者	ドルフィン 株式会社 代表者 代表取締役 小森 崇稔 住 所 岐阜市大蔵台10番地28号
評価基準等	<p>岐阜市リフレ芥見評価にあたっては、岐阜市環境事業部が評価し、岐阜市環境事業部指定管理者選定委員会に報告し意見聴取します。</p> <p>評価方法は、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、利用者の意見等、指定管理者のヒアリングにより把握します。</p> <p>そして、指定管理者の審査・選定に用いた選定基準等に示された具体的な業務の履行状況や利用者からの要望や苦情の有無などについて、項目毎に下記の「評価基準」、別表「評価表」により評価を行った上で総合評価を行います。</p> <p>■ 評価基準</p> <p>S：「協定内容あるいは要求水準等」に対して優れている ※協定内容どおり業務を履行し、利用者満足度が優れている場合など</p> <p>A：「協定内容あるいは要求水準等」に対して良好（100%） ※協定内容どおり業務を履行し、利用者満足度が良好な場合など</p> <p>B：「協定内容あるいは要求水準等」に対して概ね良好（概ね90%以上） ※協定内容どおり業務を履行しているが、利用者満足度が概ね良好な場合など</p> <p>C：「協定内容あるいは要求水準等」に対して下回る（概ね60%以上） ※協定内容の業務に一部不履行がある場合など</p> <p>D：「協定内容あるいは要求水準等」に対して顕著に下回る（未着手含む） ※協定内容の業務に相当不履行がある場合など</p>
担当部課 (問合せ先)	岐阜市 環境事業部 環境事業政策課 TEL：058-265-4141（6267） E-mail：kankyo-sei@city.gifu.gifu.jp

■ 岐阜市リフレ芥見 指定管理者評価表 平成23年度下半期（平成24年1月まで）

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務 要求水準	下半期評価
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	『住民の平等利用が確保されること』に対する基本的な考え方（理解度、取組姿勢）	条例・規則や関係諸法規を理解した、運営・管理を行っているか。利用者の立場に立った運営をしているか。	A
		平等利用を確保するための体制、モニタリング	指定管理者が定めた手続きに基づいた許可がなされているか。そのためのモニタリングが実施されているか。	A
		情報公開	市の情報公開制度に基づき実施されているか	A
		広報の方策	「広報ぎふ」への記事掲載、PR用のチラシ作成、配布など適切な広報活動ができているか	A
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用（設置目的）を最大限発揮するものであること	利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	利用者へのアンケート調査を実施しているか。利用者の要望、クレーム等に対し、適切に対応しているか。	A
		利用者に対するサービス向上の方策	接遇・自己モニタリング等の職員研修が実施されているか。	A
		利用促進、利用者増の方策	水泳教室など利用促進の方策がとられているか。	A
		サービスの質を確保するための体制、モニタリング	モニタリングが実施されているか。	A
		施設の効用（設置目的）を最大限発揮できるスタッフの配置	有資格者を適正に配置した職員体制になっているか。	A
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	管理経費縮減の具体的方策	省エネに努めているか。設備・施設の日常点検が実施されているか。	A
		スタッフ配置の妥当性（無理はないか）	適切な職員体制となっているか。	A
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	スタッフの人材育成の方策	危機管理に関する職員研修が実施されているか。	A
		リスクへの対応方策（防止策、非常時の対応マニュアルなど）	非常時の対応マニュアルが作成されているか。	A
		リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）	市民総合賠償保障保険と同等以上の保険に加入しているか。	A
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域（以下「地元」という。）の振興、活性化などに貢献できているか	地元の住民・高齢者・障がい者等の雇用 また地元での資材等の調達	地元採用職員（5人）の継続採用はなされているか。地元業者から資材等を優先購入しているか。	A
		地元での社会活動等への参加	草刈・美化運動など地元催事に参加しているか。	A

■ 総合評価

運営管理は次の項目からも全般的に良好であると評価できる。

- 電話対応・接客態度も良好であり、利用者からの苦情はなく適切に運営されていた。
- アンケートの実施及び意見聴取により、利用者の要望の把握とそれへの対応に努めており、サービスの向上と施設・設備の維持に関して評価できる。
- 自主事業の開催回数も多く集客に努め、地域貢献活動も積極的に行われた。
- 常に省エネルギーを意識し節電に努めていた。

※ 岐阜市環境事業部指定管理者選定委員会の意見を参考とし評価しました。