

## 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21年度上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 紘夫 住 所 岐阜市大蔵台10番地28号
評価基準等	<p>岐阜市リフレ芥見の評価にあたっては、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、指定管理者による自己評価、利用者アンケート、利用者の意見等、指定管理者のヒヤ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>
担当部室 (問合せ先)	岐阜市環境事業部環境事業政策課 TEL：058-265-4141（内線5575） E-mail：kankyo-sei@city.gifu.gifu.jp

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	上半期評価
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、取組姿勢など）	条例・規則や関係諸法規を理解した運営・管理をおこなっているか。利用者の立場に立った運営をしているのか。	A
		平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	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。	A
		情報公開、広報の方策	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用チラシ作成、配布など適切な広報活動ができてしているか。	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、適切に対処しているか。	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	教室、イベント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、モニタリングなど	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。	S
		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	危機管理に対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）	市民総合賠償補償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るものであること	地元の住民、高齢者、障害者等の雇用 また地元での資材等の調達	地元採用職員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的に購入しているか。	A
		地元での社会活動等への参加	草刈り、美化運動など地元催事に参加しているのか。	B

## ■ 総合評価

- ・利用者の苦情や事故もなく、運営管理は支障なく適切に行われている。
- ・利用者は、前年度に比べ3,193人増（約12.4%）使用料は588,350円増（約11.4%）である。今後も快適な環境を確保すると共に民間のノウハウを活用し、集客及び収入の増に努めてほしい。
- ・施設内にアンケート箱を設置し、意見を聴き利用者のニーズを的確に把握するよう努め、利用者の増を図っていることは評価できる。

## ■ 岐阜市環境事業部指定管理者選定委員会の意見

- ・スタッフの接客態度や施設の清掃状態・雰囲気などに対する利用者の満足度が高いことは評価できる。
- ・子育て中の母親が気兼ねなく利用できるよう、幼児を預かることも考えてみてはどうか。
- ・指定管理者は、多くのスポーツ・文化施設を運営し、ノウハウが豊富であることからその経験を活かして、利用者にトレーニング方法や施設の利用方法を提示するなどにより、施設の活用促進を図ることを要望する。