

平成 24 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市勤労者ふれあいセンター	所管課	産業拠点運営課
所在地	岐阜市長良1029番地3		
指定管理者名	株式会社技研サービス 代表取締役 関谷裕久		
指定期間	平成24年4月1日 ~ 平成29年3月31日		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input checked="" type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	5,940,000円		
施設の設置目的	勤労者の福祉向上、心身の健康保持及び体力増強並びに市民の文化及び教養の向上を図る		
施設概要	鉄筋コンクリート造2階建、床面積:1,369.72㎡ トレーニングルーム、ホール、研修室(3室)、会議室(2室)、和室(2室)、談話室		

●利用状況

		H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期	H22 上半期
利用者数(単位:人)		15,341	16,528	15,972	14,254	13,932
各室稼働状況(%)	ホール	73.6	73.9	70.3	71.7	67.9
	研修室A	45.1	41.2	45.0	20.2	20.0
	研修室B	34.8	40.8	33.4	26.5	15.1
	研修室C	39.8	38.8	36.4	31.6	20.7
	会議室A	8.9	13.6	13.4	7.0	4.3
	会議室B	4.9	2.2	4.3	4.7	10.3
	談話室	7.2	13.7	13.8	10.1	10.3
	和室A	10.5	15.8	14.2	17.8	23.7
和室B	11.2	8.9	7.5	9.9	8.2	

※H24 上半期より料金稼働率を採用

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①供用日・供用時間及び使用許可基準の遵守 ②適切な人員配置及び人材研修の実施 ③広報の方策 ④利用者からの意見を聴くためのアンケートボックスの設置 ⑤苦情への対応	①条例に基づき適切に管理を実施。 ②館長と館長補佐を中心に適切に配置。随時業務会議及び職員研修を実施。 ③新設したホームページや広報誌等を活用して、随時広報活動を実施。 ④ご意見箱の設置と半期に一度のアンケート調査を実施。また地元及び利用団体から直接ご意見をうかがう場としてサンライフ岐阜運営協議会を半期に一度開催。 ⑤業務会議等を活用し情報を共有、対応を一元化し適切に対応。
自主事業	・2企画以上の自主事業の実施	●韓国語【入門・初級】 通年月3回 135名 ●コーラス 通年月3回 52名 ●はじめてのギター 通年月2回 42名 ●囲碁入門 9月～月4回 3名 ●パソコン教室 6月～月4回 19名 ●酸素カプセル 5月～終日 68名 ●カイロプラクティック 7月～月4回 41名
施設管理	①施設及び設備等の管理 ②施設内の清掃業務 ③設備の保守点検業務 ④施設に必要な消耗品の購入	①利用者が安心して利用できるよう定期巡回を実施。 ②日常清掃及び定期清掃を適切に実施。 ③点検計画に基づいて適切に定期点検及び法令点検を実施。 ④必要に応じて適切に購入。

施設修繕	①迅速な修繕の実施 ②指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	①利用者に迷惑をかけないよう都度迅速に対応。 ・トレーニング機器修繕 (ウォーキングマシン6月・ショルダープレス8月) ・設備水漏れ修繕(7月) ・シャワー給湯器修繕(8月) ②軽微な修繕については職員で迅速に対応。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①岐阜市個人情報保護条例及び同施行規則に基づいて、適切に管理。 ②年2回の避難訓練の実施と危機管理マニュアルを定めて緊急時に備えている。 ③当施設の条例及び同施行規則と関係法令を遵守し、適切に管理。

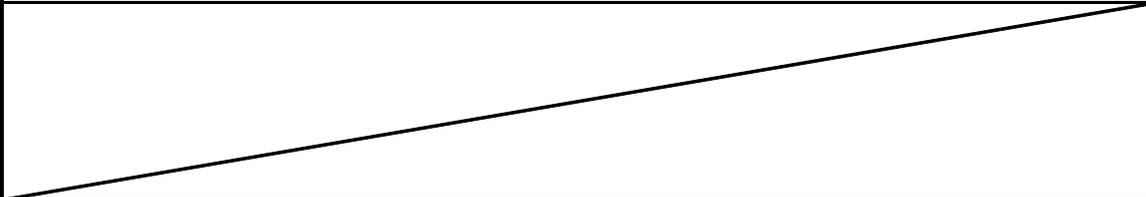
●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	ご意見箱の常設 半期に一度のアンケート調査の実施(9月1日～21日)													
利用者アンケートの実施結果	単位: 人													
	1、どちらからお越しですか	北部	西部	南部	東部	その他							合計	
		79	12	19	14	25							149	
	2、利用頻度は	初めて	月1回程度	週1程度	週2～3程度							合計		
		11	74	46	12							143		
	3、ご利用目的は	トレーニング	貸し館	卓球	酸素カプセル	カイロプラクティック	その他						合計	
		11	125	2	0	0	3						141	
	4、施設の印象は	非常に良い	良い	ふつう	あまり良くない	良くない							合計	
		23	80	27	5	1							136	
	5、職員の印象は	非常に良い	良い	ふつう	あまり良くない	良くない							合計	
34		71	42	2	1							150		
6、開催してほしい講座はありますか	人間形成に関わる講座	フラダンス	絵手紙	アロマ	ヨガ	絵画教室								
	茶道	ウクレレ	習字	英会話	土曜日の体操教室									
7、性別は	男性	女性										合計		
	29	124										153		
8、年代は	幼児	小学校	中学校	高校	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代			合計
	0	2	4	0	6	10	21	23	47	30	8			151
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>◆駐車が無い。第2駐車場が近いと良い。 ⇒駐車スペースの確保が難しいため、職員が必要に応じて誘導することで対応していく。</p> <p>◆シルバーカード利用で料金を半額にしてほしい。不便の割に利用料が高い。 ⇒利用料金は条例及び規則に基づいて設定されているため、理解いただくよう説明することで対応した。</p> <p>◆冷暖房の切り替え時期について気温を考慮して欲しい。 ⇒冷暖房の使用期間は、設定期間を定めているが、今後の検討課題とします。</p> <p>◆靴の履き替えが面倒、不便。 ⇒施設の構造上、変更は難しいため理解いただくよう説明することで対応した。</p> <p>◆洋式トイレを多くしてほしい。 ⇒今後の検討課題とします。</p> <p>◆1階の部屋を防音にしてほしい。 ⇒各種団体が利用し、現状の形態を変更することは困難なため、理解いただくよう説明することで対応した。</p>													

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・条例等に基づいた管理運営が適正に行われているか。また、そのためのモニタリングは実施されているか。	A	S	S
		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。また、施設の認知度向上や利用促進のための適切な広報活動ができているか。	A	A	A
		区分評価			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	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	A	S	S
		自主事業の内容	・施設の設置目的にあった事業となっているか。また、事業内容は魅力的で独創的な内容となっているか。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・利用者ニーズ等を把握するために、アンケート調査等を実施しているか。また、寄せられた意見に対しては、適切に対応しているか。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・積極的な広告宣伝や施設の設置目的に沿った魅力的な事業の実施により、利用者の拡大を図っているか。	A	S	S
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・質の高いサービスを提供するために、利用者の声を把握する機会を設けるとともにセルフモニタリングは実施されているか。	A	A	A
		区分評価			S	
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	収支計画の妥当性	・収支予算と実績とは大きく乖離していないか。	A	A	A
		管理経費削減の具体的方策	・具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の縮減が図られているか。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・過不足なく適正な人数を配置し、無理のないスタッフ体制となっているか。	A	A	A
		区分評価			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	組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・各分野での専門知識、経歴や資格を有するスタッフを配置しているか。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の管理、監督体制と人材育成の方策	・業務に精通した監督者が配置され、スタッフの管理、監督体制が確立されているか。	A	A	A
		単体の場合、その組織の安定性	・経営基盤は安定しており、リスクに対応する十分な体制が整備されているとともに十分な対応がとられているか。	A	A	A
		単体の場合、その組織内の役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性	・役割分担及びリスク分担が明確になっているか。	A	A	A
		区分評価			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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・業務の再委託先は、原則、地元業者の中から採用しているか。	A	A	A
		地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用	・地元の住民、高齢者、障がい者等の雇用を積極的に行なっているか。	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか。	A	A	A
		区分評価			A	

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>指定管理者の切り替えに伴う問題も発生せず、滞りなく管理運営を行っております。 今年度より酸素カプセルのリニューアルや、新たなカルチャー教室(パソコン教室)を実施しております。 新規事業として7月よりカイロプラクティック施術も立ち上げました。この事業を通じて施設利用者だけにとどまらない地域の憩いの場として、施設の有効活用を進めております。 また、1階ロビーを活用した絵画の展示会を9月に開催し、利用者サービスの向上を図ると共に施設の有効活用を進めております。 モニタリングの一環として「サンライフ岐阜運営協議会」を9月に開催し、利用団体及び地元関係団体の方と会議の場を設けさせて頂きました。この場を通じて地元と積極的なコミュニケーションを図り、円滑な施設運営に努めて参ります。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	
<p>今後の取組み</p>	<p>平成24年度下半期は新たな教室として越前十割そば打ち体験教室を計画しております。当社管理の他施設を活用した教室として開催を予定しております。 酸素カプセルについても利用を増やすべく、回数券の発行等の利用促進策を検討して参ります。 カイロプラクティックについては施設利用者に限らず、地元地域にも対象を広げて、地域の憩いの場となるべく積極的に広報活動を進めて参ります。 施設ホームページの活用策として積極的な情報発信に努めて参ります。</p>

●所管課の意見

<p>施設の管理運営状況は良好である。 平成24年4月1日から新たな指定管理者に交代したが概ね順調に業務を引き継ぐことができたと思われる。 上半期における利用料金収入が対予算比で50%を超え順調に収入を伸ばしていることや、近年の利用者増に伴う駐車場不足に対して指定管理者自らが近隣に第2駐車場を手配したことは、利用促進に向けた積極的な取り組みとして評価したい。 また、施設管理業務の知識及び経験を有する職員を配置し効率的に業務を遂行するとともに、安定した体制で施設を管理してきたことを評価したい。 年間を通して、適正に管理運営を行なうとともに、稼働率及び利用料金収入の向上となるよう下半期の取り組みを指導していく。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>施設の管理運営は概ね良好に実施されている。 スタッフの対応も明るく丁寧で、とても評価できる。 自主事業も積極的に実施され、利用者増にも繋がっており、これからも継続して実施して欲しい。 また、利用者サービスの向上のため、管理者自らが新たな駐車場を手配して取り組んだ点も大いに評価できる。</p>
