

平成 24 年度 下 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 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		16,578	15,341	16,528	15,972	14,254
各室稼働状況(%)	ホール	74.5	73.6	73.9	70.3	71.7
	研修室A	36.4	45.1	41.2	45.0	20.2
	研修室B	39.4	34.8	40.8	33.4	26.5
	研修室C	40.9	39.8	38.8	36.4	31.6
	会議室A	17.6	8.9	13.6	13.4	7.0
	会議室B	4.2	4.9	2.2	4.3	4.7
	談話室	8.7	7.2	13.7	13.8	10.1
	和室A	9.2	10.5	15.8	14.2	17.8
	和室B	14.1	11.2	8.9	7.5	9.9

※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遵守されており、適切な運用が行われている。 ②利用者サービスの提供に支障のない適切な人員配置となっている。また、各業務を適切に遂行するため、随時業務会議を実施している。 ③広報ぎふやホームページを活用した広報活動を実施している。 ④アンケートボックスの設置と半期ごとのアンケート調査の実施、地元住民や利用団体等と意見交換をする場として“サンライフ岐阜運営協議会”を開催し、利用者からの意見聴取に取り組んでいる。 ⑤利用者からの要望・苦情には、適切に対応している。
自主事業	・2企画以上の自主事業の実施	・韓国語【入門・初級】(月3回) 参加者 153人 ・コーラス(月3回) 参加者 58人 ・はじめてのギター(月2回) 参加者 31人 ・囲碁入門(月2回) 参加者 5人 ・パソコン教室(月4回) 参加者 44人 ・カイトプラクティク(月4回) 参加者 60人 ・ノルディックウォーキング(10月) 参加者 4人 ・そば打ち体験(12月) 参加者 9組18人 ・オカリナ(月2回) 参加者 24人 ・体育コース(月4回) 参加者 202人 ・リトミックコース(月3回) 参加者 6人 ・スマートフォン(アイフォン)講座(月3回) 参加者 12人 ・酸素カプセル(通年) 参加者 15人
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	①巡視点検を随時行い、適切な管理が行われている。 ②日常清掃や定期清掃が実施されている。 ③定期点検、法定点検及び保守業務を適切に実施している。
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	日常業務の中で施設の状況を把握し、適切な修繕を実施している。 ・ブラインドの取替修繕 ・ウォーキングマシンのスイッチ基盤修繕等を実施している。

<p>危機管理・法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>①岐阜市個人情報保護条例及び同施行規則に基づき、適正に対応している。 ②緊急地震速報受信時対応マニュアルの作成や消防訓練の実施など、非常時の対応がとられている。 ③関係法令を遵守した運営が行われている。</p>
------------------	---	--

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>ご意見箱の常設 半期に一度のアンケート調査を実施(3月1日～15日)して119名の回答をいただきました。</p>																																																																																																																																																																																																																																																									
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p style="text-align: right;">単位:人</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2">性別</td> <td colspan="4">男</td> <td colspan="4">女</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="4">23</td> <td colspan="4">90</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">年齢は?</td> <td>10代未満</td> <td>10代</td> <td>20代</td> <td>30代</td> <td>40代</td> <td>50代</td> <td>60代</td> <td>70代</td> <td>80代以上</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5</td> <td>20</td> <td>5</td> <td>14</td> <td>11</td> <td>25</td> <td>28</td> <td>9</td> <td></td> </tr> <tr> <td>どこから見えましたか?</td> <td colspan="2">北部</td> <td colspan="2">南部</td> <td colspan="2">西部</td> <td colspan="2">東部</td> <td>市外</td> <td>県外</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">49</td> <td colspan="2">13</td> <td colspan="2">9</td> <td colspan="2">17</td> <td>16</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>目的は?</td> <td colspan="2">トレーニングジム</td> <td colspan="2">卓球</td> <td colspan="2">会議</td> <td colspan="2">講座・サークル</td> <td>送迎</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">11</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2">8</td> <td colspan="2">83</td> <td>9</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>交通手段?</td> <td colspan="2">車</td> <td colspan="2">バス</td> <td colspan="2">バイク</td> <td colspan="2">自転車</td> <td>徒歩</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">77</td> <td colspan="2">14</td> <td colspan="2">1</td> <td colspan="2">9</td> <td>11</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>利用回数?</td> <td>1回</td> <td>2回</td> <td>3回</td> <td>4回</td> <td colspan="2">5～10回</td> <td colspan="2">11～20回</td> <td>21回以上</td> <td>その他</td> </tr> <tr> <td></td> <td>16</td> <td>14</td> <td>12</td> <td>36</td> <td colspan="2">20</td> <td colspan="2">9</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>何で知りましたか?</td> <td>知人</td> <td>ネット</td> <td>新聞</td> <td>チラシ</td> <td colspan="2">フリーペーパー</td> <td>看板</td> <td colspan="2">その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>57</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td colspan="2">13</td> <td>2</td> <td colspan="2">26</td> <td></td> </tr> <tr> <td>接客は?</td> <td colspan="2">非常に良い</td> <td colspan="2">良い</td> <td colspan="2">ふつう</td> <td colspan="2">悪い</td> <td colspan="2">非常に悪い</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">26</td> <td colspan="2">68</td> <td colspan="2">24</td> <td colspan="2">1</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>美化は?</td> <td colspan="2">非常に良い</td> <td colspan="2">良い</td> <td colspan="2">ふつう</td> <td colspan="2">悪い</td> <td colspan="2">非常に悪い</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">18</td> <td colspan="2">67</td> <td colspan="2">31</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>何か受けたい講座はありますか?</td> <td>フィットネス</td> <td>癒し</td> <td>健康増進</td> <td>音楽</td> <td>文化教養</td> <td>その他</td> <td colspan="2">特になし</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td>6</td> <td>12</td> <td>12</td> <td>19</td> <td>17</td> <td>2</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>サンライフをこれからも利用したい?</td> <td colspan="2">ぜひ利用したい</td> <td colspan="2">機会があれば利用したい</td> <td colspan="2">あまり利用したくない</td> <td colspan="2">利用したくない</td> <td colspan="2">無回答</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2">65</td> <td colspan="2">48</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>										性別	男				女						23				90						年齢は?	10代未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上		2	5	20	5	14	11	25	28	9		どこから見えましたか?	北部		南部		西部		東部		市外	県外		49		13		9		17		16	15	目的は?	トレーニングジム		卓球		会議		講座・サークル		送迎	その他		11				8		83		9	4	交通手段?	車		バス		バイク		自転車		徒歩	その他		77		14		1		9		11	3	利用回数?	1回	2回	3回	4回	5～10回		11～20回		21回以上	その他		16	14	12	36	20		9				何で知りましたか?	知人	ネット	新聞	チラシ	フリーペーパー		看板	その他				57		1		13		2	26			接客は?	非常に良い		良い		ふつう		悪い		非常に悪い			26		68		24		1				美化は?	非常に良い		良い		ふつう		悪い		非常に悪い			18		67		31						何か受けたい講座はありますか?	フィットネス	癒し	健康増進	音楽	文化教養	その他	特になし					6	12	12	19	17	2					サンライフをこれからも利用したい?	ぜひ利用したい		機会があれば利用したい		あまり利用したくない		利用したくない		無回答			65		48							
性別	男				女																																																																																																																																																																																																																																																					
	23				90																																																																																																																																																																																																																																																					
年齢は?	10代未満	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上																																																																																																																																																																																																																																																	
	2	5	20	5	14	11	25	28	9																																																																																																																																																																																																																																																	
どこから見えましたか?	北部		南部		西部		東部		市外	県外																																																																																																																																																																																																																																																
	49		13		9		17		16	15																																																																																																																																																																																																																																																
目的は?	トレーニングジム		卓球		会議		講座・サークル		送迎	その他																																																																																																																																																																																																																																																
	11				8		83		9	4																																																																																																																																																																																																																																																
交通手段?	車		バス		バイク		自転車		徒歩	その他																																																																																																																																																																																																																																																
	77		14		1		9		11	3																																																																																																																																																																																																																																																
利用回数?	1回	2回	3回	4回	5～10回		11～20回		21回以上	その他																																																																																																																																																																																																																																																
	16	14	12	36	20		9																																																																																																																																																																																																																																																			
何で知りましたか?	知人	ネット	新聞	チラシ	フリーペーパー		看板	その他																																																																																																																																																																																																																																																		
	57		1		13		2	26																																																																																																																																																																																																																																																		
接客は?	非常に良い		良い		ふつう		悪い		非常に悪い																																																																																																																																																																																																																																																	
	26		68		24		1																																																																																																																																																																																																																																																			
美化は?	非常に良い		良い		ふつう		悪い		非常に悪い																																																																																																																																																																																																																																																	
	18		67		31																																																																																																																																																																																																																																																					
何か受けたい講座はありますか?	フィットネス	癒し	健康増進	音楽	文化教養	その他	特になし																																																																																																																																																																																																																																																			
	6	12	12	19	17	2																																																																																																																																																																																																																																																				
サンライフをこれからも利用したい?	ぜひ利用したい		機会があれば利用したい		あまり利用したくない		利用したくない		無回答																																																																																																																																																																																																																																																	
	65		48																																																																																																																																																																																																																																																							
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>◆トレーニングジムが夜の10:00くらいまでであると良いです。 ◆使用料金が高すぎる。 ⇒条例及び規則に基づき、利用金額及び開館時間を定めたため、ご理解いただくようお願いしました。 ◆トレーニングルームの筋トレの種類が少ないので増やして欲しい。(女性でも出来るようなもの) ◆腹筋・背筋・ふくらはぎに関するマシンを充実して欲しい。 ◆足を鍛えるマシンが欲しいです。 ⇒次年度、3台の機器を更新予定です。 ◆駐車場が少ない・狭い ⇒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し対応しています。</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。	S	A	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。	S	A	A
		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。	S	A	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	・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					A
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の削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	S	S
		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、管理経費の削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					S
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)

今期の取組みに対する評価	<p>施設の良い運営と利用者増加の為に下記事項を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・越前十割そば打ち体験教室を開催しました。 ・新たなカルチャー教室として体育コースやスマートフォン教室などを開催しました。これらの教室を通じて、施設の周知を図るとともに、新規利用者の獲得と今後の施設利用の促進に努めました。 ・カルチャー教室の無料体験会を開催して、教室の参加者増加に努めました。 ・カイロプラクティックについて施設近隣へチラシを配布して広報に努めています。 ・酸素カプセルについて1コインキャンペーンを継続して利用促進に努めました。 ・施設ホームページの有効活用として、教室の募集案内や貸部屋の予約状況をホームページ上で公開して利用者の利便性向上に努めました。 ・広報活動として当社の岐阜市近隣の指定管理施設にパンフレットを設置し、施設の周知を図りました。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>新規事業として越前十割そば打ち体験教室の開催やスマートフォン教室など複数の教室を開催しました。またカイロプラクティックについては施設近隣へのチラシ配布、酸素カプセルの1コインキャンペーンの継続、施設ホームページへの貸部屋予約状況の公開を行い、施設の広報活動と利用者サービスの向上を図り、利用者増加に努めました。</p>

今後の取組み

平成24年度より開催している教室を継続して、利用者の定着に努めます。また施設ホームページなどを活用した施設の広報活動を積極的に推進するとともに、当社の他の指定管理施設を活用した施設運営に努めます。

●所管課の意見

施設の管理運営は概ね良好である。
施設ホームページ上で貸部屋の予約状況を公開することにより利用を検討している人への利便性が向上したと考えられるが、入場者数・利用料金収入はほぼ横ばいであった(昨年度下半期比)。施設利用者の増加に向けて更なる取り組みを行うよう指導する。
管理経費に関しては、科目別にみると予算額に対して支出額が多い科目がある一方、全体としては支出を抑えており、指定管理者による経費縮減に対する努力を評価したい。次年度以降も引き続き経費縮減とともに施設の適切な維持管理を見据えた予算の執行を行うよう指導していく。

●指定管理者評価委員会の意見

施設の管理運営は概ね良好に実施されている。
利用料金も予算時より増え、更に経費削減の努力により、黒字の運営を行った事は評価できる。次年度以降も継続して取り組んで欲しい。
自主事業や広報活動など、一定の評価はできるが、結果として、利用者の増加にはつながっていないので、一層の努力を期待したい。