

平成 25 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

		H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期
利用者数(単位:人)		16,706	16,578	15,341	16,528	15,972
各室稼働状況(%)	ホール	64.8	74.5	73.6	73.9	70.3
	研修室A	31.1	36.4	45.1	41.2	45.0
	研修室B	41.4	39.4	34.8	40.8	33.4
	研修室C	43.5	40.9	39.8	38.8	36.4
	会議室A	15.2	17.6	8.9	13.6	13.4
	会議室B	4.7	4.2	4.9	2.2	4.3
	談話室	6.6	8.7	7.2	13.7	13.8
	和室A	12.1	9.2	10.5	15.8	14.2
	和室B	13.0	14.1	11.2	8.9	7.5

※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、指定管理者が管理する他施設におけるチラシの設置などの広報活動を実施している。 ④常時アンケートボックスが設置され、利用者の意見聴取に取り組んでいる。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”を開催している。 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	(上半期に8企画実施) ・韓国語【入門・初級・中級】(月2回) 参加者 299人 ・コーラス(月3回) 参加者 194人 ・はじめてのギター(月2回) 参加者 57人 ・パソコン教室(月4回) 参加者 139人 ・カイロプラクティック(月4回) 参加者 27人 ・オカリナ(月2回) 参加者 40人 ・体育コース(月4回) 参加者 1278人 ・フットセラピー(4・5月のみ開催、全3回) 参加者 8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。 ・配電盤電流計相切替スイッチ交換 ・洋式トイレ扉周辺施設部の修繕を実施している。
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き、適正に対応している。 ②消防訓練を実施し、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。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>ご意見箱の常設 半期に一度のアンケート調査を実施している。 ・実施期間 9月1日～9月16日 回収数 91名</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>●当施設の利用者としては講座・サークルで週に1回程度ご利用になっている60歳以上の女性が大半を占める結果となりました。 ●当施設を知ったきっかけとしては知人からの紹介が最も多く全体の54%、次いで広報誌ふをご覧になった方が全体の26%という結果となりました。利用者の口コミによる来館者が半数以上を占めていることから、今後も自主事業などを通じて既存利用者へのサービス向上を図ってまいります。 ●スタッフの接客及び施設の美化については概ね良い評価をいただいております、今後も利用者目線での対応を心がけてまいります。 ●開催希望の講座は健康増進・フィットネスが全体の28%、文化教養(音楽)が26%という結果が出ており、今後の自主事業の企画にあたり参考にしてまいります。 ●これからも当施設を利用したいとの回答を97%の方からいただけたことから、今後も継続してより良い施設づくりに努めてまいります。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>◆冷房のつく時期を早くしてほしい。 ◆夏の暑さが厳しいので気温に合わせて冷房をつけてほしい。 ⇒空調の切り替え時期について、時期の変更を含め今後の検討課題とします。 ◆駐車場の台数がもう少しあるとうれしいです。 ⇒駐車スペースの確保が不可能の為、職員が第2駐車場への案内や乗り合わせでのご来館にご協力をお願いしています。</p>

●項目別評価

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	S	S
		個人情報の保護等	・個人情報の保護についての管理対策は適切に実施されているか。	A	A	A
		広報の方策	・平等利用のための適切な広報活動ができているか。	A	A	A
		情報公開	・市の情報公開制度に基づき適切に実施されているか。また、理解しているか。	A	A	A
		区分評価				
効果性	対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮されること	事業計画の履行状況	・実施計画どおりに事業が実施されたか。また、計画どおりの成果があったか。	A	A	A
		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	A	A
		指定事業・自主事業(共催事業)の内容	・施設の設置目的にあった事業となっているか。成果があったか。指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かすことができたか。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及びサービスの質を確保するための体制	・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。運営に反映しているか。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・積極的な広告宣伝の実施により、利用者の拡大を図っているか。	A	A	S
		区分評価				
効率性	管理経費の削減が図られるものであること	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
		経理の適正	・適正に執行しているか。また、不要な予算の執行をしていないか。	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				

安定性 安全性	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
		職員の管理・人材育成の方策	・職員の管理は適切に行われているか。また、人材の育成体制は整備され、適切に実施されているか。	A	A	A
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。また、防犯に対する対策は適切か。	A	A	A
		施設の管理	・施設の保守、点検等適切に実施しているか。	A	A	A
		区分評価				
貢献性	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、活性化などに貢献しているか	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
		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				

●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"> ・各種カルチャー教室を継続開催して、利用促進と施設PRに努めました。 ・ホームページで、教室の募集案内や貸部屋の予約状況を随時公開して利用者の利便性向上を図りました。 ・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。 ・1階ロビーのギャラリー展示スペースを積極的に活用して施設の活性化を図りました。 ・1階ロビーに利用者の付添いのお子様用に無料でおもちゃを増やし、サービス向上に努めました。 ・1階ホール、トレーニングルームに日除けの植物とよしずを設置して省エネルギー活動に取り組みました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<p>広報ぎふやホームページを活用して、カルチャー教室の積極的なPRに努めました。その結果、対前年度比で教室全体の参加者数は増加しております。この10月からは新たに「飾り巻き寿司教室」を新設して、新規利用者の獲得に努めてまいります。またホームページや施設近隣の当社指定管理施設などにパンフを設置するなど施設PRを引き続き実施しています。</p>
今後の取組み	<p>10月より新規カルチャー教室「飾り巻き寿司教室」を開設して、新規利用者の発掘と既存利用者へのサービス向上を図ります。また、12月には「越前十割そば打ち体験教室」の開催を予定しております。その他、施設ロビーのギャラリー展示を充実させて、施設の活性化を図っていくとともに、ホームページにブログを開設して施設のPR活動を積極的に推進します。</p>

●所管課の意見

<p>施設の管理運営状況については良好である。 対前年同期比で利用料金収入は101.1%、利用者数は108.9%となっており、前年度とほぼ同程度の利用状況である。施設利用の促進に向け、今後の積極的な広報活動に期待したい。 今後も、利用料金収入及び稼働率向上及び経費縮減についての積極的な取り組みを期待したい。</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。</p>
