

# 平成 25 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

	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	
利用者数(単位:人)	16,583	16,706	16,578	15,341	16,528	
各室稼働状況(%)	ホール	62.6	64.8	74.5	73.6	73.9
	研修室A	34.1	31.1	36.4	45.1	41.2
	研修室B	43.5	41.4	39.4	34.8	40.8
	研修室C	39.9	43.5	40.9	39.8	38.8
	会議室A	13.1	15.2	17.6	8.9	13.6
	会議室B	6.9	4.7	4.2	4.9	2.2
	談話室	8.2	6.6	8.7	7.2	13.7
	和室A	14.2	12.1	9.2	10.5	15.8
和室B	13.8	13.0	14.1	11.2	8.9	

※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。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をし、半期毎にアンケート調査を実施している。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を行っている。 ⑤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	・ギター講座 参加者:54人 ・コーラス 参加者:184人 ・韓国語 参加者:285人 ・パソコン 参加者:86人 ・オカリナ 参加者:68人 ・そば打ち体験 参加者:16人 ・飾り巻き寿司 参加者:125人 ・体育コース 参加者:1,270人 ・カイロプラクティック 参加者:23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、適切な管理がされている。 ②日常清掃・定期清掃が実施されている。 ③保守点検は適切に行われている。
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、適切な修繕が実施されている。  ・誘導灯バッテリー交換 ・マッサージベッド点検調査及び修繕 など
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条例等に基づき、適切に対応している。 ②消防訓練の実施や、緊急地震速報受信時対応マニュアルに沿った対応をとるなど、適切に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	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 3月11日～25日 回収数 97名
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>●当施設の利用者層は講座・サークルで利用される40代以上の方で、女性が大半を占めています。</li> <li>●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56%、次いで広報誌ふをご覧になった方が全体の21%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、既存の女性利用者向けの自主事業の充実を図り、施設PRを推進します。</li> <li>●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、今後も親しみやすい対応を心がけてまいります。</li> <li>●開催希望の講座は文化教養が全体の23%、健康増進が19%という結果を踏まえて、今後の自主事業の企画策定の際に参考にしてまいります。</li> <li>●これからも当施設を利用したいとの回答を多数の方からいただけたことから、今後も利用者目線での運営を進めてまいります。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆クーラーのつく時期を早くしてほしい。 ⇒利用形態の異なる各種団体をご利用になるため、現状の冷房期間を設定しております。ご理解いただくようお願いしております。</li> <li>◆駐車場がもう少し台数とめれるとうれしいです。 ⇒駐車スペースに限りがありますので、乗り合わせでの来館、第2駐車場への駐車にご協力をお願いしています。</li> </ul>

●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	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。	S	S	S
		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。	S	A	S
		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。	SS	SS	SS
		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
		予算執行の適正	・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。	SS	SS	SS
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の良好な運営と利用者増加の為に下記事項を実施しました。</li> <li>各種教室を継続開催して、利用促進と施設PRに努めました。</li> <li>ホームページで、サンライフ岐阜スタッフブログを開設し、施設案内や教室の様態などの情報発信を積極的に実施し、利用者の利便性向上を図るとともに、より親しみやすい施設づくりに努めました。</li> <li>広報活動として施設パンフレットの新聞折り込みを長良・鷺山地区を中心に実施し、施設の周知を図りました。</li> <li>新規教室として「飾り巻き寿司」を開催しました。参加者は施設を初めて利用される方が多く、施設PRに大きく貢献しました。</li> </ul>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	施設の広報活動として、ホームページでサンライフ岐阜スタッフブログを開設し、施設案内や教室の様態などの情報発信を積極的に実施しました。また施設パンフレットの新聞折り込みを長良・鷺山地区を中心に実施しました。新規教室として「飾り巻き寿司」を開催し、新規利用者への施設PRに努めました。
今後の取組み	新年度より新たな教室を複数開設して、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。施設の広報活動としてホームページなどの活用を推進します。

### ●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。</p> <p>前年同期比で稼働率は減少しているものの、利用料金収入は103.6%、利用者数は100.0%とほぼ同程度の利用状況であった。</p> <p>今後も経費削減に努めつつ、更なる利用料金収入の増収と稼働率の向上に向け、積極的な広報活動など施設の利用促進に向けた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>施設の管理運営は良好である。</p> <p>工夫する余地が限られている施設にあって、それをカバーする努力が見受けられる。今後も、良好な管理運営を継続されたい。</p>
--