

平成 27 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	産業雇用課
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)	6,109,714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

		H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数(単位:人)		14,326	15,084	15,415	16,583	16,706
各室稼働状況(%)	ホール	65.8	68.4	63.4	62.8	64.8
	研修室A	25.2	26.5	28.1	34.1	31.1
	研修室B	35.5	38.1	38.6	43.5	41.4
	研修室C	34.2	34.6	36.3	39.9	43.5
	会議室A	7.7	9.2	9.0	13.1	15.2
	会議室B	7.0	5.4	5.3	6.9	4.7
	談話室	4.5	5.3	8.9	8.2	6.6
	和室A	12.4	19.3	8.5	14.2	12.1
	和室B	2.2	1.8	3.9	13.8	13.0

●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使用許可基準等遵守されており、適切な運用が行われている。 ②人員の配置は概ね適切である。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ホームページや広報ぎふ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：149人 ・コーラス 参加者：157人 ・韓国語 参加者：132人 ・パソコン 参加者：40人 ・オカリナ 参加者：36人 ・飾り巻き寿司 参加者：39人 ・体育コース 参加者：908人 ・ピラティス 参加者：122人 ・体験ズンバ 参加者：6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。 ・研修室Cブラインド交換 ・トレーニング器具修繕 ・非常灯器具修繕 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非常時の対応策として消防訓練の実施するなど、適切な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～15日 回収数100名</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>●施設の利用者層は講座、サークル参加者の50代以上の年配女性が中心となります。その主な利用者層を対象とした新規教室として「ピラティス教室」を今年度より新規開講して、利用者増加に努めています。 ●施設を知ったきっかけは知人からの紹介が最も多いことから、既存利用者へのサービス及び利便性向上として開講教室の案内掲示板の増設、マッサージ機の増設、スリッパ交換などを実施しています。 ●スタッフの接客、施設の美化については概ね良い評価を頂いており、今後も女性スタッフの特性を活かして、より細やかで親しみやすい施設づくりを進めてまいります。 ●施設でやってほしい教室として文化教養の回答が最も多いことから、平成27年度下半期の新規教室として「水墨画でつくる年賀状教室」を開催予定です。</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>◆駐車場を増やしてほしい ⇒駐車スペースの確保が困難なため、乗り合わせや自転車、徒歩での来館、臨時駐車場の利用にご協力をお願いしています。 ◆冷暖房をその日の気温で入れてほしい ⇒冷暖房期間の部屋の利用料金は条例に基づいて設定しており、暑い日には扇風機を貸し出して対応しています。 ◆1階に部屋を作ってほしい、2階は大変。 ⇒高齢者で大きな荷物などお持ちの方には、出来る範囲内でスタッフがお手伝いして対応しています。</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	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。	S	S	S
		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。	S	S	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	S	S
		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。	S	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	<ul style="list-style-type: none"> ・新規事業として「ピラティス教室」を4月から定期開催、参加者数も順調に増加しています。 ・新規事業の体験教室として「体験ズンバ教室」を9月に開催しました。下半期から6回コースで開催を予定しています。 ・トレーニングジムの利用促進とサービス向上の為、回数券キャンペーンを9月に実施しました。期間中にトレーニングジムの回数券を2冊お買い上げの方先着30名様に粗品(ティッシュ・洗剤)を贈呈しました。 ・利用者サービスの向上策としてスリッパの交換、マッサージ器の増設、利用団体専用掲示板スペースの増設を実施しました。 ・ホームページ及びブログを随時更新しました。なおホームページ総閲覧数は平成27年度上半期は6,186ページで前年度比で27.8%増加しました。 ・トレーニング機器修繕、非常灯器具の交換作業を行い、施設の適正な管理を実施しました。 ・新調した体組成計をロビーに設置したところ、利用者から好評をいただいている。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数が減少傾向にあることから、施設のPR、サービス向上のために下記の取り組みを実施しました。 ・新規ピラティス教室の開催(4月～)。 ・新規ズンバ体験教室の開催(9月)。 ・トレーニングルーム回数券キャンペーンの開催(9月)。 ・施設のロビースペースに施設の開催教室の案内掲示板の増設、マッサージ器の増設を実施。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・新規事業として、「ズンバ教室」、「水墨画でつくる年賀状教室」を平成27年度下半期に開催予定です。 ・施設ロビーギャラリーに利用団体の作品展示を行い、施設の有効活用及び活性化を図ってまいります。 ・広報活動として施設近隣にできた建売住宅地へのチラシ配布を予定しています。

●所管課の意見

<p>管理経費の執行についてはおおむね良好である。</p> <p>一講座あたりの利用人数の減少が総数の減少要因となったものの、広報誌ふやHP、ブログ等による広報活動により、利用回数の向上を図り、利用料金については事業計画比、前年同期比とも増加となり、利用促進が図られた。</p> <p>今後も経費削減に努めつつ、利用者の声を反映させた自主事業の実施と積極的な広報活動により、利用促進にむ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

<ul style="list-style-type: none"> ・予算は適正に執行されているが、今回は上半期での評価であるためA評価とする。下半期も同様に運用していただくことを期待する。 ・光熱水費の削減の取組みが実際に結果として表れている点は大変評価できる。 ・地元への地域貢献は評価できるが、利用者数減少の傾向が目立つため、利用者数維持・増加に向けて今後更なる努力を期待したい。
