

## 平成 27 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 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	
利用者数(単位:人)	14,978	14,326	15,084	15,415	16,583	
各室稼働状況(%)	ホール	69.8	65.8	68.4	63.4	62.8
	研修室A	31.4	25.2	26.5	28.1	34.1
	研修室B	36.1	35.5	38.1	38.6	43.5
	研修室C	37.4	34.2	34.6	36.3	39.9
	会議室A	8.5	7.7	9.2	9.0	13.1
	会議室B	4.8	7.0	5.4	5.3	6.9
	談話室	3.7	4.5	5.3	8.9	8.2
	和室A	14.2	12.4	19.3	8.5	14.2
	和室B	10.8	2.2	1.8	3.9	13.8

### ●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誌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	下半期実施講座実績 ・ギター講座 参加者: 156人 ・コーラス 参加者: 160人 ・韓国語 参加者: 125人 ・パソコン 参加者: 69人 ・オカリナ 参加者: 48人 ・飾り巻き寿司 参加者: 44人 ・体育コース 参加者: 733人 ・ピラティス 参加者: 229人 ・ズンバ 参加者: 38人 ・体験ヨガ 参加者: 13人 ・体験バランスボール 参加者: 9人 ・水墨画で描く干支年賀状 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。  ・トレーニング器具修繕(11月) ・消防設備修繕(12月) など全5件
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 3月1日～15日 配布数60名 回収数36名 対象:教室参加者 回答率60.0%</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>●教室参加者の内訳は60代以上の女性が半数以上を占めています。その参加者層を対象とした教室として「ヨガ教室」・「バランスボール教室」・「わくわく椅子体操」といった健康増進、ダイエット効果が期待できる教室を企画して、今後の参加者増加に努めます。 ●当施設を知ったきっかけは広報誌が大半を占めています。今期は新たに作成したトレーニングジムチラシを近隣店舗、住宅街への設置及び配布、新聞折込みを実施して、幅広く施設の広報活動に取り組んでいます。 ●スタッフの接客、施設の美化については非常に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、より親しみやすい施設づくりを進めます。</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>◆駐車場スペースを確保してほしい ⇒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。</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ますか。	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。	S	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。	S	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。	SS	S	S
		区分評価				
効率性	管理経費の縮減が図られるものであること	管理経費縮減の具体的方策	・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。	S	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。	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>・新規事業として「ズンバ教室」、「水墨画でつくる年賀状教室」を開催し、次回開催時もぜひ参加したいとの声がありました。</li> <li>・新規事業の体験教室として「はじめてのヨガ教室」を3月に開催しました。参加者に好評であったことから、次年度より定期教室として開催予定です。</li> <li>・施設ロビーに設置している各種教室案内と利用団体の紹介スペースの拡充及び見直しをして、よりわかりやすい掲示としました。</li> <li>・季節イベントとしてクリスマスや正月飾り、ひな祭りの飾りつけを例年より充実させたことで、利用者の評判も良く喜んで頂けました。</li> <li>・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12,597ページで前年度比で19.3%増加しました。</li> </ul> <p>以上の取り組みの結果、平成27年度通期利用収入は、予算比で17.3%、前期比で9.2%増加しました。</p>
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<p>利用者数が減少傾向にあることから、施設の広報、サービス向上のために下記の取り組みを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規事業として「ズンバ教室」、「水墨画でつくる年賀状教室」を開催しました。</li> <li>・新規事業の体験教室として「はじめてのヨガ教室」を開催しました。</li> <li>・新たに作成したトレーニングジムのチラシを近隣店舗(喫茶店、銭湯等)へ設置を依頼。また近隣地区への新聞折り込みによる施設の広報を実施しました。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既存事業の「ズンバ教室」「体育教室」と新規事業の「わくわく椅子体操教室」の体験教室を4月に開催し、今後の参加者増加に努めます。</li> <li>・トレーニングジムの利用者が順調に増加していることから、近隣店舗へのチラシ設置による広報を継続して行います。</li> </ul>

**●所管課の意見**

<p>利用料金の達成率、及び支出経費の執行率の改善が図られ、評価できる。 広報ぎふやHP、及び指定管理者自製の周知チラシによる広報活動により、利用料金収入が増加した。 今後も利用者の声を反映させた自主事業の実施と、地道な広報活動により、利用者サービスの向上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**

<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支は増収増益、部屋毎の稼働率も上昇しており、施設の管理運営は良好である。</li> <li>・高齢者向けの情報周知の在り方を工夫することで、より良いサービスが提供できるのではないか。</li> <li>・利用者ニーズを把握し、サービス向上につなげるためにもアンケート調査内容において、積極的に利用者の意見を反映してほしい。</li> <li>・利用者減少傾向がみられるため、新規利用者獲得の方策に取り組んでもらいたい。</li> </ul>
---