

## 平成 30 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	岐阜市勤労会館	所管課	産業雇用課
所在地	岐阜市曙町四丁目19番地1		
指定管理者名	岐阜地区労働組合協議会 会長 中山 順二		
指定期間	平成29年4月1日 ~ 平成34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 checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	4,291,000円		
施設の設置目的	勤労者の福祉を増進し、合わせて文化、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:383.27㎡ 多目的ホール、貸室(2室)		

### ●利用状況

		H30下半年	H30上半期	H29下半年	H29上半期	H28下半年
利用者数(単位:人) ※多目的ホールのみ		3,282	3,207	3,469	3,771	3,336
各室稼働状況(%)	貸室1	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	貸室2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	多目的ホール	56.0	54.5	66.4	64.2	62.5

### ●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使用許可基準は遵守されており、適切な運用が行われている。 ②人員配置は概ね適切である。また、定期的に職員研修を実施しており、職務を適正に行っている。 ③広報活動については「岐阜市勤労会館だより」の季刊紙の発行により行っている。 ④利用者アンケートの実施とアンケートボックスの設置により、利用者の意見聴取に取り組んでいる。 ⑤施設利用者からの要望・苦情には、都度適切に対応している。
施設管理	①施設及び設備等の管理(年2回) ②施設内の清掃業務(年3回) ③設備の保守点検業務(年2)	・随時巡視点検を行い、適正な管理が行われている。 ①消防用設備点検(6/4、12/27) ②定期清掃(5/14、8/27、12/25)及び日常清掃が実施されている。 ③空調設備保守点検(5/7、11/12)
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	施設の状況について日常業務の中で把握し、適切な修繕が実施されている。
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岐阜市勤労会館個人情報マニュアルを作成し、各職員が個人情報保護の徹底に努めている。 ②定期的に消防訓練を実施し、緊急時の適正な対応策を講じている。 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>アンケート第2回目(下期)は、H31年2月6日～3月7日に実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート内容は、会館利用者の年齢、性別、使用目的、職員対応、環境などを中心に意識調査した。</li> <li>・アンケート用紙は、使用日当日に使用団体代表者に人数分を手渡し、終了後に回収。</li> <li>・配布枚数362枚、回収枚数234枚で回収率64.6%</li> </ul>
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館利用者の性別、人数は男女ともほぼ均衡。年齢は60代が多く、70代、40代、50代の順。</li> <li>・会館利用者居住地は岐阜市内が60%、市外32%、県外20%で岐阜市設置の施設の役割を果たしている。</li> <li>・来館手段は自家用車での来館が80%を超えており、公共交通機関等は極少数である。</li> <li>・来館目的は「文化・レク」45%、「研修・講習会」38%、大半を占めている。</li> <li>・「スタッフ対応・環境整備」では80%以上の利用者が普通以上と評価している。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートで「対応される方によって違う」との意見 ⇒ 再度、接遇に関する研修を実施。</li> <li>・年間予定表での予約手続きの受理 ⇒ 条例で手続方法が定められているため、対応困難。</li> <li>・土日での利用料金の受領 ⇒ 対応について検討する。</li> <li>・会館まで案内表示が分かりづらい ⇒ 案内看板設置を検討。</li> <li>・自動販売機の設置 ⇒ 過去に採算が合わず撤去したため、再設置は困難。</li> <li>・机・椅子の軽量化してほしい ⇒ 経年劣化等で備品交換する際に軽量化させる。</li> <li>・モップを増設してほしい ⇒ 平成31年度に増設予定。</li> <li>・バリアフリー化 ⇒ 現在、検討中。</li> <li>・外観の劣化、よごれ ⇒ 現在、検討中。</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。	A	A	A	
		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	
							A
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	
		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	A	
		区分評価					A
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。	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。	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					A

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>①会館の管理運営は協定書・仕様書について職員研修で徹底をはかった。特に下半期はパル職員が1名退職となったため、欠員補充と職員研修を迅速に実施した。</p> <p>②社会活動、地域活動への参加では生ゴミステーションの清掃管理、地域の防犯パトロールなど、自治会活動に積極的に参加した。</p> <p>③季刊紙を2回発行(年間6回)を行い、利用者アンケートの集計結果、苦情対応、要求ついて季刊紙で通知した。</p> <p>④職員研修とあわせて訓練消防を実施し、避難訓練、消火活動を徹底した。</p> <p>⑤個人情報の保護について、職員研修で徹底を図った。(年2回)</p>
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<p>①2階男子及び女子トイレの排水溝悪臭⇒改修済</p> <p>②1階障がい者トイレのドア開閉不良⇒改修済。</p> <p>③2階多目的ホール前踊り場ダウンライトの不良⇒改修済。</p> <p>④2階多目的ホールの換気扇の不良⇒改修済。</p> <p>⑤会館管理事業の協定書に基づく各種報告事項についての徹底を図る。</p> <p>⑥バリアフリーについて、検討を継続する。</p>
今後の取組み	<p>①施設利用が低下したため、新規利用者の獲得のために、広報活動を積極的に実施する。</p> <p>②新規利用者、リピーター定着に向け、業務会議で稼働率向上に関する協議を行い、具体策を実施する。</p> <p>③アンケート集計結果、要望・要求についての検討結果、実施結果などについて季刊誌で報告する。</p> <p>④社会活動などに引き続き積極的に参加する。</p> <p>⑤光熱費、人件費、消耗品などの一層の経費削減に努力する。</p>

### ●所管課の意見

<p>開館35年以上が経過し、施設・設備機器の経年劣化が進行する中、日常点検において異常等を早期発見することで軽微なうちに対応できている。館内の清掃も細部まで行き届いている。日常業務において利用者との対話を重視し、積極的に意見聴取に取り組んでいる。利用者からの評判も良く、大きなクレーム等は発生していない。近年、順調に稼働率を伸ばしてきたが、昨年度に定期利用していた2団体が解散するほか、その他団体についても活動回数が減少したことで利用率が減少した。稼働率向上のため、利用の少ない週末や祝日の日程調整可能な団体に声掛けしており、利用促進が図られている。また、積極的な経費削減により予算の執行は適切に行われており、適切な運営管理が実施されている。</p>
--

### ●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が不便に感じる点について、可能な限り解決に向け検討されたい。</li> <li>・サービスの向上等、意識を高くもって運営されたい。</li> <li>・可能な範囲で中長期的な修繕計画を検討されたい。</li> </ul>
---