

## 令和 2 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         | 岐阜市勤労会館   | 所管課 | 労政・経営支援課 |
| 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 ~ 令和4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 type="checkbox"/> 料金徴収なし |     |          |
| 指定管理委託料(年額) | 4,370,462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㎡<br>多目的ホール、貸室(2室)  |     |          |

### ●利用状況

|                      |        | R2上半期 | R1下半期 | R1上半期 | H30下半期 | H30上半期 |
|----------------------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|
| 利用者数(単位:人) ※多目的ホールのみ |        | 1,464 | 3,359 | 3,633 | 3,282  | 3,207  |
| 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 | 33.9  | 51.3  | 52.7  | 56.0   | 54.5   |
|                      |        |       |       |       |        |        |

### ●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<br>②適切な人員配置及び人材研修の実施<br>③広報の方策<br>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<br>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。<br>②適切な人員配置されており、定期的な職員研修を実施している。<br>③広報活動については、季刊紙の発行により施設の周知を図っている。<br>④利用者アンケートの内容を見直す等、利用者の意見聴取を前向きに行っている。<br>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)<br>②施設内の清掃業務(年3回)<br>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。<br>①消防用設備点検(6/11)<br>②日常清掃及び定期清掃(5/18、9/7)<br>③空調設備保守点検(5/19)  |
| 施設修繕      | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・迅速な修繕の実施<br>・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。(2階多目的ホール空調スイッチ修繕)  |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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。<br>②消防訓練などを実施し、緊急時の適正な対応策を講じられている。<br>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     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●上半期の利用者アンケートは、令和2年7月1日～8月1日に実施。新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、利用団体・サークルなどが感染防止対策として活動を自粛したこともあり、アンケート配布枚数が少なかった。</li> <li>●調査項目は来館手段、来館目的、スタッフ対応、環境整備、清掃状況、新型コロナウイルス感染症対策等</li> <li>●アンケート実施方法は、会館利用当日の利用団体代表者に人数分を渡し回収した。</li> <li>●配布枚数150枚、有効回答103枚で回収率は68.7%で回収率は前年度下半期よりも4ポイント程度良かった。</li> </ul>   |
| 利用者アンケートの実施結果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>●「利用者の年齢層」は60歳代が27.2%、70歳以上が20.4%と高齢者がほぼ過半数を占める。</li> <li>●「利用者の居住地域」は市内65%、市外29.1%、県外5.8%で、市内の東部、北部、中央部地域からの利用者が全体の76.1%を占めている。</li> <li>●「来館手段」は自動車93.2%と高く、公共交通機関の利用はわずか1%と少ない。</li> <li>●「よく利用する時間帯」は、平日午前21.7%、平日午後26.4%、平日17時以降31.1%と平日が約80%で、土・日・祝は約20%である。</li> <li>●「来館目的」は会議一般が45%、研修・講演会24%、文化・レク23%の順で利用が多い。</li> <li>●「スタッフの対応、環境整備、環境全般」については満足23.4%、ほぼ満足30.9%と半数以上を占め、やや不満1.1%、不満1.1%であった。</li> <li>●「利用時の手続きや申込方法」では便利である27.9%、ふつう70.9%、不便である1.2%の結果であった。</li> <li>●「会館をどのように知ったか」については、友人・知人の紹介が50.5%、岐阜市ホームページが17.6%であった。</li> <li>●「清掃状況」は満足24.7%、ほぼ満足34.0%、ふつう40.2%、やや不満0%、不満1.0%だった。</li> <li>●「設備・備品」について満足19.2%、ほぼ満足26.3%、ふつう43.4%、やや不満5.1%、不満6.1%である。</li> <li>●「新型コロナウイルス感染症対策」について、満足23.5%、ほぼ満足36.7%、ふつう37.8%、やや不満1.0%、不満1.0%であった。</li> </ul> |
| 利用者からの要望・苦情と対応・改善 | <ul style="list-style-type: none"> <li>●新型コロナウイルス感染対策にかかる、消毒用フローリングワイパーの数が少ない。<br/>⇒3本増設しました。(1本⇒4本)</li> <li>●多目的ホールの机が重たい<br/>⇒キャスター付きの機の導入について今後検討していきます。</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<br>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     |
|            |                          | 区分評価                               |  |       | 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<br>安全性 | 管理を安定して<br>行う物的能力、<br>人的能力を有<br>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 | S | S |
|            |  | 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<br>に対する評価      | <p>【新型コロナウイルス感染症予防のための取り組み】</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策実施責任者として館長を選任して下記対策を実施。利用者に安心・安全にご利用いただける体制が整えられた。</p> <p>●新型コロナウイルス感染症対策について、会館職員への研修で徹底を図った。また会館利用団体への感染対策を徹底した。</p> <p>●手指消毒液を玄関及び、館内数か所に設置。また利用団体にも消毒液の貸出。</p> <p>●定期的な清掃消毒作業、換気を実施。</p> <p>●受付窓口に飛沫防止用アクリル板を設置。並ぶ間隔を示す白いテープを床に貼り、ソーシャルディスタンスを確保。</p> <p>●貸室の定員を50%以下に制限。</p> <p>●各利用団体に感染防止対策責任者を選出してもらい、利用者の体調管理等の把握を依頼。</p> <p>●館内に注意喚起チラシ等を掲示。</p> <p>●利用者用の感染症対策実施チェックリスト、指定管理者用感染症対策チェックシートの提出の徹底。</p> <p>●岐阜県感染警戒QRシステムの案内掲示。</p> <p>【施設の運営管理に関する取り組み】</p> <p>●会館の管理運営については、職員研修等で課題や情報を共有し、常に適切な対応・対策を実施できた。</p> <p>●季刊誌で利用者アンケートの考察、苦情、要求項目等について利用者に周知してきた。</p> <p>●消防訓練、避難訓練等を通じ、万が一の場合にも適切な対応ができる体制を整えられた。</p> |
| 前回までの意見を<br>踏まえた取組み状況 | <p>●利用者アンケートにおいて、より上の評価が得られるよう取組まれた。 (R1上半期意見)</p> <p>⇒利用者から受けた要望に対応した。(消毒用フローリングワイパーの増設 1本⇒4本)</p> <p>⇒管理日誌や各種チェック表を用い、施設の美化、接遇の向上を図った。</p> <p>&lt;アンケート結果&gt; ※一部抜粋</p> <p>・「スタッフの対応・環境整備・環境全般」において「満足」「ほぼ満足」(54.3%)、「普通」(43.6%)、「やや不満」「不満」(2.2%)</p> <p>・「清掃状況」において「満足」「ほぼ満足」(58.7%)、「普通」(40.2%)、「やや不満」「不満」(1%)</p> <p>・「新型コロナウイルス感染対策」において「満足」「ほぼ満足」(60.2%)、「普通」(37.8%)、「やや不満」「不満」(2%)</p>   |
| 今後の取組み                | <p>●会館稼働率の改善を図るため、コミュニティセンター等へチラシを作成し配布する。</p> <p>●引き続き光熱費、人件費等の経費削減に努力する。</p> <p>●会館玄関の階段の滑り止め工事について岐阜市と協議の上検討する。</p> <p>●駐車場が少ないため、事前に利用者団体責任者と調整する。</p> <p>●会館空調整備を岐阜市と協議の上検討する。</p>  |

### ●所管課の意見

開館から37年が経過しているものの、日常点検において施設・設備の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。清掃も細部まで行き届いている。利用者アンケートの「スタッフの対応・環境整備・環境全般」「清掃状況」においても高い満足度を得ており評価できる。

令和2年度上半期は、新型コロナウイルスの影響による休館や利用自粛を受け、利用者数、稼働率ともに減少したが、市の指針等に基づく、対策や注意喚起が徹底され、市民の皆さまに安心安全に活用してもらう体制が確立されている。

今後は、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を最優先事項として取り組みつつ、利用者ニーズを踏まえた取り組みの実施や積極的な広報により、利用者数の回復に努められたい。また、団体等による継続利用が多いことから、利用者に満足いただけるような、環境整備・美化、接遇の一層の向上に努め、利用を促進されたい。

### ●指定管理者評価委員会の意見

・利用者アンケートについて、研修・講演会主催者はなぜ勤労会館で開催したのかをアンケートすること。また、リピーターがどの程度なのかかわかるとよい。

・高齢者等の利用に対応するためのバリアフリーへの取り組み、新型コロナウイルスの影響下での適切な管理運営への取り組みは、評価できます。

・多目的ホールについては、施設の設置目的を基本として、Web等を活用した新たな使用(管理)方法等による事業展開をし、稼働率を上げることを期待します。

・新型コロナウイルスの対応を誤らないように注意してください。