

# 令和元年度上半期 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 | 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 ~ 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) | 4,330,731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

|                      | R1上半期  | H30下半期 | H30上半期 | H29下半期 | H29上半期 |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 利用者数(単位:人) ※多目的ホールのみ | 3,633  | 3,282  | 3,207  | 3,469  | 3,771  |
| 各室稼働状況(%)            | 貸室1    | 100.0  | 100.0  | 100.0  | 100.0  |
|                      | 貸室2    | 100.0  | 100.0  | 100.0  | 100.0  |
|                      | 多目的ホール | 52.7   | 56.0   | 54.5   | 66.4   |
|                      |        |        |        |        |        |

## ●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、季刊紙の発行に加え、チラシを配布を行った。<br>④利用者アンケートの内容を見直しを行い、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(6/3)<br>②定期清掃(4/22、9/2)及び日常清掃が実施されている。<br>③空調設備保守点検(5/20)  |
| 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。  |
| 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、AED操作研修などを実施し、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     | <p>利用者アンケート第1回目(上半期)は令和元年7月18日～8月21日に実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートは、来館方法、利用目的、スタッフ満足度、清掃状況などを中心に実施。</li> <li>アンケート用紙は会館利用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:353枚、有効回答:213枚、回収率:60.3%。</li> </ul>   |
| 利用者アンケートの実施結果     | <ul style="list-style-type: none"> <li>「性別」は、男女ともほぼ均衡しており、年齢層は60代以上が49%と約半数を占めた。</li> <li>「職業」は、自営業が29%で最も多く、次いで会社員、無職が同数で20%となった。</li> <li>「居住」は、市内58%、市外32%、県外9%、「来館方法」は自動車が83%を占め、公共交通機関の利用は少ない。</li> <li>「よく利用する曜日」は、ほぼ均等しており、「時間帯」は、午前43%、午後23%、夜間34%となった。</li> <li>「会館を知るきっかけ」は、(研修・講演会)主催者からの案内が53%、次いで知人の紹介24%、岐阜市ホームページ、看板、広告などは少数意見となった。</li> <li>「来館の目的」は、研修、講演会が144人で最も多く、その次の文化・レク62人で利用目的の大半を占めた。</li> <li>「利用する理由」は、使用料が安い、施設内駐車場、定期的にご利用が多く、人数も均衡している。</li> <li>「スタッフの対応」は、満足32%、ほぼ満足26%で半数以上を占め、やや不満、不満は0%であった。</li> <li>「清掃、環境整備」は、満足12%、ほぼ満足32%、普通53%で、やや不満は3%、不満は0%であった。</li> <li>「設備・備品」は、やや不満が3%あり、内容は「机や椅子が重い」等であった。</li> <li>「リピート利用」は、利用したい49%、機会があれば利用する48%と9割以上の人が再利用するとしており、施設の総合的な満足度は高いものと推察される。</li> </ul> |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | <ul style="list-style-type: none"> <li>バリアフリー対策については、引き続き岐阜市と協議し検討する。</li> <li>机、椅子の軽量化は、老朽化したものから順次改善を図る。</li> <li>会館2階多目的ホールの壁面保護について対策を検討する。</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     |
|            |                          |                                    |  |       |     |       |
| 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                               |  |       |     |       |
| 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。  | 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                               |  |       |     |       |

|            |  |   |  |   |   |   |
|------------|--|---|--|---|---|---|
| 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 | 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<br>に対する評価      | <p>①会館の運営管理について、職員研修の徹底をはかるとともに、職員内のミーティング等を行い運営管理に関する具体的な対応、対策を実施した。</p> <p>②社会活動、地域活動は生ゴミステーションの清掃管理、自治会活動への協力を行ってきた。</p> <p>③季刊紙の発行(2回)で利用者アンケートの考察、苦情、要求項目、会館使用料変更、施設禁煙などについて、利用者の方に周知してきた。</p> <p>④会館職員について、訓練消防、避難訓練、消火活動の徹底とAED装置の使用について、救命入門コースの受講を実施した。</p> <p>⑤個人情報保護の徹底をはかった。</p> |
| 前回までの意見を<br>踏まえた取組み状況 | <p>①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。<br/>→備品の入れ替えなど岐阜市と協議し、順次改善を図っていく。</p> <p>②サービスの向上等、意識を高くもって運営されたい。<br/>→利用者の満足度を高めるため、接遇、清掃により一層力を入れている。</p> <p>③可能な範囲で中長期的な修繕計画を検討されたい。<br/>→修繕計画の内容等、岐阜市と協議し検討を進める。</p>  |
| 今後の取組み                | <p>①会館稼働率の改善をはかるため、コミュニティセンターなどへパンフレット、チラシ配布する。</p> <p>②引き続き光熱費、人件費などの経費削減に努力する。</p> <p>③駐車場確保について、利用者団体責任者に事前に徹底をはかることとする。</p> <p>④会館前駐車場の白線が消えかかっているとの意見を踏まえ、今年度中に修繕対応する。</p>  |

●所管課の意見

|   |
|---|
| <p>開館36年以上が経過しているが、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おり、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、アンケート結果においても満足度は高く、大きなクレーム等も発生していない。</p> <p>前年同期に比べ、使用料収入、利用人数ともに増加しており、施設の案内チラシの作成や利用の少ない週末や祝日への日程調整など、積極的な利用促進が図られている。</p> <p>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、下期も適切な管理運営を期待する。</p> |
|---|

●指定管理者評価委員会の意見

|  |
|--|
| <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り組まれたい。</p> |
|--|