

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 棚橋 泰之		
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 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)	5,974,814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

		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)		13,538	13,574	14,391	14,642	15,123
各室稼働状況(%)	ホール	60.6	63.6	60.8	64.1	68.9
	研修室A	28.5	28.3	29.0	34.9	35.4
	研修室B	16.1	17.1	16.7	30.0	25.5
	研修室C	29.4	26.2	26.4	27.1	27.6
	会議室A	5.0	4.8	6.5	6.8	9.0
	会議室B	2.3	3.0	4.5	4.9	4.8
	談話室	0.2	0.4	2.0	1.4	2.0
	和室A	14.3	11.7	14.6	14.2	8.4
	和室B	4.8	1.8	6.0	5.2	4.4

●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 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など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	◆ R1年度上半期講座実績 ・ギター講座:71人 ・コーラス:158人 ・韓国語:53人 ・オカリナ:30人 ・体育コース:443人 ・ピラティス:242人 ・ヨガ:211人 ・フラダンス教室:75人 ・スマホ教室:52人 ・けん玉教室:5人 ・ふれあいサロン:18人 ・かっさ:26人 ・体験かっさ:10人 ・体験ヨガ:23人 ・体験サンドブラスト:10人 ・体験太極拳:11人 ・ウーマンヨガ:97人 ・体験絵手紙:1人 ・体験ギター:1人 ●参加人数合計:1,537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(6/3/、9/30)が実施されている。 ③保守点検は適切に行われている。 ・電気設備点検(4/3、6/12、8/7) ・自動ドア点検(6/21、9/6) ・空調設備点検(6/29) ・消防設備点検(6/7)
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	・通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。 ・職員の経験を生かした修繕の実施 男子シャワー室の配管塗り替え、トイレ水漏れ補修
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～9月29日 配布数 130名 回収数 109名 回収率83.3%</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>●利用者の内訳としては、幅広い年代の女性がサークルや講座に参加頂いています。新講座「ウーマンヨガ教室」や「かつさとテニスボール教室」への参加を頂くようにPRIに努めます。今後も健康増進や、ダイエット効果が期待できる利用者ニーズに対応した教室を開催して、施設の利用促進に努めます。 ●当施設を知ったきっかけは、知人からの紹介が大半を占めています。口コミによる利用者が非常に多く、既存利用者への積極的な声掛けや、施設の季刊情報誌「サンライフ通信」の発行、またサンライフ岐阜ツイッター、HPを活用して幅広い年代の方への施設周知に努めます。 ●スタッフの接客、施設の美化については、非常に良い、もしくは良い評価が大半を占めていることから、今後も女性スタッフの特性を活かして、季節の飾りつけの充実、スタッフと利用者の方との「ふれあいサロン」の開催を推進して、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>◆1Fにも教室があれば良い(階段がきつい) ⇒職員が、利用者の荷物等を進んで2Fに運び、少しでもご負担が減るようにお手伝いしています。 ◆季節ごとの飾り物が楽しいです。 ⇒今後も職員手作りの折り紙などの飾りつけを続けていきます。また「サンライフふれあいサロン」にて折り紙教室などを開催し、利用者の方にも積極的に参加して頂けるようPRします。 ◆かつさと若々しく歳をとりたい。テニスボールで身体を柔らかくしたい。ヨガも続けていきたい ⇒今年度よりスタートした新講座が好評のため、今後も利用者のニーズにあった新講座を検討していきます。</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ないか。	S	S	S
		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。	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。	S	S	S
		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。	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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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。	S	S	S
		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。	S	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。	S	S	S
	区分評価					S
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。	S	S	S
	区分評価					S

●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"> ・前回アンケート要望にあった夜間講座・ヨガの回数を増やして欲しいとの声を頂き、新規講座として、「ウーマンヨガ教室」を自主事業講座として6月よりスタートしました。初めての夜間講座ですが、特に会社帰りの方に好評です。 ・また、自分自身で身体のケアをするための教室「かっさとテニスボールでセルフマッサージ」教室もスタートし、新規の利用者増に努めます。 ・人気講座「シニア向けスマホ教室」を開催しました。参加者には、施設パンフレット・トレーニングジムチラシ・自主事業チラシを配布し、施設PRを行いました。 ・サンライフツイッターを利用して、講座の募集、ギャラリー発表を実施しました。4月～9月 約25,327件のアクセスがあり施設PRに繋がっています。 ・季節イベントとして職員手作りによる各種オブジェの作成・展示を充実させ、利用者からも非常に好評です。 ・利用団体による「福水会 水墨画教室」ギャラリー発表会を開催しました。 ・季節の季刊情報誌「サンライフ通信」を発行(四半期毎)して、利用者への施設PRの充実を図りました。 ・「サンライフふれあいサロン(折り紙でカーネーション作り)」をスタッフが講師となって開催し、利用者とのコミュニケーションを図りました。 ・利用者からの要望で、男子シャワー室の配管塗り替えを実施しました。男性職員の前職が塗装業の為、仕上がりがとてもよく、利用者からも大変好評です。 ・「岐阜市アダプト・プログラム」を月に一度実施し、近隣道路の清掃を実施しました。 ・地元老人会の清掃活動(奉仕の日)にサンライフ岐阜スタッフも一緒に参加させて頂きました。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ等を活用した広報や稼働率が低い貸室の別利用等を含め、稼働率の向上に向けて検討されたい。 ⇒HP・ツイッターの活用、近隣の公共施設に施設紹介パンフレットや自主事業のチラシを設置しています。 ⇒毎月部屋予約状況をHPに掲載しています。また個別に空いている曜日・時間の部屋利用をツイッターでPRしました。 ⇒利用団体の代表者に、サンライフ岐阜を知人などに紹介して頂くようお願いして、施設PRに努めました。 ⇒稼働率の低い和室A・Bを新規自主事業講座「かっさとテニスボールでセルフマッサージ教室」での利用を開始しました。 ⇒慢性的な駐車場不足のため、全室を同時に貸し出すことは困難ではありますが、予約時点で可能な限り振り分けて利用して頂けるよう取り組んでいます。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・人気講座「シニア向けスマホ教室」を定期的に開催し、利用促進に努めます。岐阜市内の広範囲からお申し込みがあるため、施設や講座のPRとして活用していきます。 ・新講座「体験英会話教室」や「体験筆文字アート」を開催予定です。いろいろな年代の方に参加頂けるような魅力的な講座にしていきたい。 ・12月に季節講座として「クリスマスロールの飾り巻き寿司教室」を開催予定です。

●所管課の意見

<p>当施設は開館から35年が経過しているが、日常点検や計画的な修繕によって施設の維持管理、安全性の確保に十分留意した運営管理が行われている。また、経費節減においても省エネルギー診断の受診や電気契約業者の変更など積極的に取り組んでおり、その成果が数字として表れている。</p> <p>利用者の意見は、日常業務やアンケート等で聴取しており、施設内の装飾や細やかなサービスの実施など運営管理に反映している。利用者数、貸室の稼働率の伸び悩みは継続した課題であるものの、各種媒体を使用した広報、若年層向け講座や夜間講座の開設など、新規利用者の獲得に向けて対策を講じている。</p> <p>今後も利用促進に向けた対策を継続的に実施し、利用者ニーズと採算性を考慮した運営管理に期待する。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・トレーニングルームにおける古い機器等について、適切なメンテナンスや更新に努められたい。 ・利用者の新しいニーズ等に対し、柔軟に対応されたい。
--