

令和 1 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	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 ~ 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 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㎡ 多目的ホール、貸室(2室)		

●利用状況

		R1下半期	R1上半期	H30下半期	H30上半期	H29下半期
利用者数(単位:人) ※多目的ホールのみ		3,359	3,633	3,282	3,207	3,469
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	51.3	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 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適切な人員配置がされており、定期的な職員研修を実施している。 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。 ④利用者アンケートの内容の見直しを行い、利用者の意見聴取を前向きに行っている。 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(6/3、12/2) ②日常清掃及び定期清掃(4/22、9/2、12/16) ③空調設備保守点検(5/20、11/11)
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。(多目的ホール腰壁修繕)
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。 ③関係法令を遵守した運営が行われている。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・下半期の利用者アンケートは、令和2年2月1日～3月1日に実施 ・アンケートは、会館利用者の来館手段、会館利用頻度、会館利用目的、スタッフ対応、清掃状況などを中心に意識調査した ・アンケート用紙は、会館利用当日に利用団体代表者に人数分を渡し回収した。 ・配布枚数269枚、有効回答175枚で回収率は65.1%。会館利用者みなさんのご協力をいただき実施した。回収率は上半期より約5ポイント増加した。
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「年齢層」は60代が34.9%、70代が29.7%と高齢者が過半数を占める。 ・「住まい」は市内62.4%、市外27.7%、県外9.8%で、市内の中央部、南東部など、ほぼ全市内地域からの利用である。 ・「来館方法」は、自動車が86.3%と高く、公共交通機関の利用は3.4%と少ない。 ・「来館目的」は、高齢者はレクリエーションでの利用が多く、現役世代は会議・研修・講演会などの業務を中心とした利用が多い(会議43人、研修・講演会45人、教養・文化レク66人)。 ・「施設利用の理由」では「料金が安い」が60件、「施設内に駐車場がある」が44件、次いで「研修等の会場に指定」が33件、「定期的に継続利用」が29件だった。 ・「よく利用する曜日」は「土日祝」が多く、時間帯は「夜間、午後、午前」の順番となっている。利用頻度は「週に1～2回」と「月に1～3日」が多い。 ・「スタッフの対応満足度」は、満足40.4%、ほぼ満足30.5%で半数以上を占め、やや不満1.4%、不満0%であった。また自由記入欄でも満足の原因として「やさしい、親切」などの意見が複数あった。 ・「清掃・環境整備」は満足35.7%、ほぼ満足35.1%、普通28.1%、やや不満0.6%、不満0.6%であった。 ・「設備・備品」については、満足27.3%、ほぼ満足34.5%、普通35.8%、やや不満1.8%、不満0.6%である。 ・「次の利用(リピート利用)」については、利用したい64.3%、機会があれば利用する35.7%と9割以上の人が利用するとしており、スタッフの対応や清掃など施設の総合的な満足度は高いと推察できる。
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・モップを増やしてほしい ⇒令和2年度に対応予定 ・トイレにスリッパ等が欲しい ⇒コロナ禍で不特定多数が共有するスリッパは衛生面にリスクがあるため、当面見送る。 ・多目的ホールの床や壁の取替をしてほしい。 ⇒令和元年下半年に多目的ホール腰壁修繕を行った。床については、係る経費なども含め検討していく。

●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ないか。	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				

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	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 に対する評価	<p>①会館の管理運営については、職員研修や職員間のミーティングを徹底し、運営管理に対する具体的な対応・対策を理解・共有することができた。</p> <p>②季刊誌の発行で利用者アンケートの結果報告、館からの依頼・情報提供を行った。</p> <p>③非常時に備え、消防訓練、避難訓練等を実施した。</p> <p>④生ゴミステーションの清掃管理や自治会活動への協力を行ってきた。</p> <p>⑤新型コロナウイルス感染対策について、会館職員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>
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<p><前回意見></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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><取組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者から受けた要望に対応した。(多目的ホール腰壁修繕) ・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><結果></p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者アンケートの満足度にかかる以下3項目全てで、評価が上昇。 ・利用者アンケート「スタッフ満足度」において「満足」「ほぼ満足」の割合 (R1上半期:58.1% → R1下半期70.9%) ・利用者アンケート「清掃状況・環境整備」において「満足」「ほぼ満足」の割合 (R1上半期:45.5% → R1下半期71.2%) ・利用者アンケート「設備・備品」において「満足」「ほぼ満足」の割合 (R1上半期:51.4% → R1下半期61.8%)
今後の取組み	<p>①バリアフリー工事(階段手摺等)、玄関すべり止め工事を検討する。</p> <p>②駐車場が少ないため、予約時に車台数を確認し、事前にどの駐車場に停めていただくか利用者団体責任者に案内する。</p> <p>③会館稼働率の改善を図るため、コミュニティセンター等ヘチランを配布する。</p> <p>④会館前駐車場の白線の補修をする。</p> <p>⑤引き続き光熱費、人件費等の経費削減に努力する。</p>

●所管課の意見

<p>開館から37年が経過しており老朽化は進んでいるものの、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おり、清掃も細部まで行き届いている。利用者アンケートの「清掃状況・環境整備」「設備・備品」においても高い満足度を得ており評価できる。今後は利用者からの要望が多い2階床の改修や、利用者の大半を占める高齢者の怪我防止に向けた、階段手摺設置や玄関すべり止め工事について、本市と連携の上取り組んでもらいたい。</p> <p>また、利用人数、稼働率については2月、3月と新型コロナウイルス感染症拡大による外出自粛の影響を受けたものの、利用人数は前年同期比2.3%増、稼働率は前年同期比4.7%減にとどまった。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。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営については、利用者の要望等を踏まえて行われていますが、施設の設置目的である「勤労者の福祉の増進」、「文化、教養の向上」を実現していくための新たな取組みについて、常に現状を見直して実施していく活動を期待します。 ・新型コロナウイルスの影響下での管理運営ですので、適切な対応のできる組織体制の充実が重要です。 ・老朽化した施設であるため、建物や設備に問題があった場合に対応するための指標を定めるとよいと考えます。
--