

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	岐阜市勤労者ふれあいセンター	所管課	労政・経営支援課
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下半年期	R1上半年期	H30下半年期	H30上半年期	H29下半年期	
利用者数(単位:人)	11,051	13,538	13,574	14,391	14,642	
各室稼働状況(%)	ホール	53.6	60.6	63.6	60.8	64.1
	研修室A	29.8	28.5	28.3	29.0	34.9
	研修室B	17.4	16.1	17.1	16.7	30.0
	研修室C	22.6	29.4	26.2	26.4	27.1
	会議室A	4.4	5.0	4.8	6.5	6.8
	会議室B	3.0	2.3	3.0	4.5	4.9
	談話室	0.2	0.2	0.4	2.0	1.4
	和室A	13.2	14.3	11.7	14.6	14.2
	和室B	2.0	4.8	1.8	6.0	5.2

●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。 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年度下半年期講座実績 (3月度はコロナ感染予防のため休講) ・ギター:61人 ・コーラス:140人 ・韓国語:58人 ・オカリナ:39人 ・体育コース:445人 ・ピラティス:230人 ・ヨガ:167人 ・ウーマンヨガ:106人 ・フラダンス:73人 ・スマホ教室:53人 ・かっさとテニスボール:32人 ・体験絵手紙教室:8名 ・飾り巻き寿司:12人 ・体験英会話:8人 ・体験筆文字:15人 参加人数合計:1,447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(10/7、12/13、2/13) ・自動ドア点検(12/3、3/19) ・空調設備点検(12/7) ・消防設備点検(12/18)
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。 ・職員の経験や特技を生かした修繕や整備 (トレーニングジムリニューアル、キッズコーナー、鉄アレイ収納ボックス作製)
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を実施するなど、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 2月20日～2月29日 配布数 68名 回収数68名 (コロナウイルス感染予防として自粛要請もあり、業務を縮小していた為、回収数が少ない)</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る。 (10代:4%、20代:0%、30代:3%、40代:15%、50代:16%、60代:19%、70代:34%、80代以上:9%)、(男性:16%、女性:84%) ●来館者の居住地は岐阜市長良地域、岐阜市北部が大半を占めている。 (長良:43%、長良以外の市北部:32%、その他市内:18%、市外:7%) ●施設を知ったきっかけは、知人からの紹介、広報ぎふが大半を占めている。 (知人の紹介:34%、ホームページ6%、広報ぎふ31%、その他及び未回答29%) ●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」の評価が大半を占めている。 ・スタッフの接客(「非常によい」及び「良い」:91%、「ふつう」:6%、「悪い」:0%、「未回答」:3%) ・施設の美化(「非常によい」及び「良い」:87%、「ふつう」:9%、「悪い」:1%、「未回答」:3%) ●行ってほしい講座は、バランスボール、腰痛体操、ストレッチ体操など健康・運動にかかる講座が大半を占めている。 (ストレッチ体操:21%、バランスボール:19%、腰痛体操:16%、骨盤体操:10%、ズンバ:9%、税金・年金:6%、カラオケ:4%、その他・未回答:15%)</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>◆エレベーターが欲しい ⇒職員が、利用者の荷物等を進んで2階に運び、少しでもご負担が減るようにお手伝いしています。 ◆季節のディスプレイが楽しみです。 ⇒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。 ◆ヨガが良いですね。 ⇒午後、夜間と2講座ヨガ教室を設定しており、より参加して頂きやすくしています。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。	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。	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。	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"> ・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。10月～3月 約25,000件のアクセスがあり前年度比125パーセントで、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「筆文字アート」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。 ・トレーニングジム室のレイアウト変更などを実施。より使いやすく、安全な配置になるよう職員間でアイデアを出し合った。鉄アレイ収納BOXを廃材を利用して職員が作製。 ・子ども連れの利用者の方にも過ごしやすくなるよう、ロビーの一角にキッズコーナーを新設。職員手作りのイラストも好評です。 ・「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。 ・3月は、新型コロナウイルス感染予防のため、市からの要請もありトレーニングジム休館、自主事業が休講となりました。 ・感染拡大防止対策として、入館時、施設使用時のアルコール消毒の実施をお願いし、利用者の触れる手すりやドアノブなどの定期的な消毒を実施しました。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ⇒令和元年度下半期は、安全に使用できるよう部品交換を実施。職員による、ジム室内のリニューアルも実施し、より安全に快適にご利用頂けるようになりました。 また、令和2年度予算で老朽化した機器を更新予定。今後来館者のニーズや老朽化具合などを総合的に勘案し、計画的に更新していきます。 ・利用者の新しいニーズ等に対し、柔軟に対応されたい。 ⇒利用客の要望をアンケートや、普段のコミュニケーションの中から把握し、キッズルームの設置やトレーニングルームのレイアウト変更を行った。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・人気自主事業教室「シニア向けスマホ教室」を開催し利用促進に努めます。 ・新講座「体験ががんばらなくても楽になる体操」「体験 己書」「体験 バランスボール」を計画し開催予定です。幅広い年代の方にご参加いただけるような、魅力的な講座にしていきたい。 ・サンライフ岐阜スタッフと利用者とのコミュニケーションの場として「サンライフふれあいサロン」の開催を予定しています。

●所管課の意見

<p>当施設は開館から36年が経過し老朽化が進んでいるが、定期的な点検や、修繕などにより、適正な管理がなされている。</p> <p>また、アンケートや日々の来館者とのコミュニケーションにより、ニーズの把握・分析に努められており、例えば、現在利用者の少ない母親世代の利用促進に向けたキッズルームの設置や、利用者の多いトレーニングルームのレイアウト変更(機器を減らしゆったりと利用できるスペースを確保)などを市が期待する以上の創意工夫を凝らした取り組みを行っている。</p> <p>一方で、利用団体の高齢化などが進み、来館者は年々減少傾向であることに加え、特に令和元年度下半期は、新型コロナウイルスの影響を受けた利用自粛や利用者の多いトレーニングルームの休止(3月)などが響き前年同期比2,523人減(18.6%減)となった。このうち約半数の1,274人がトレーニングルームの利用者減にあたることから、令和2年3月に行ったレイアウト変更や計画的な機器の更新による利用者増に期待するとともに、さらなる創意工夫凝らした取り組みに励まれたい。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

・来館者のニーズに対応し、キッズルームの設置やトレーニングルームのレイアウト変更等ハード面の改善、自主事業にも取り組まれています。施設の設置目的の考え方をより具体化するための取り組みとして、サンライフ岐阜の特徴(強み)を明確にし、他の施設にはない新たな視点に立った事業展開(例えば、来館者のニーズに応えるだけでなく、地域の高齢者、乳幼児等の福祉向上に役立つ取り組みを提案していく事業等)を期待します。

- ・新型コロナウイルスの影響下での事業ですので、適切な対応のできる組織体制の充実が重要です。
- ・使用率が低い施設の具体的な使い方を提案してのPRや、思い切って無料化し、別の活用方法を見出すなどの有効活用を探っていくことを期待します。