

# 令和 3 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	労働雇用課
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)	9,404,529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

		R3下半期	R3上半期	R2下半期	R2上半期	R1下半期
利用者数(単位:人)		6,405	4,356	6,774	4,074	11,051
各室稼働状況(%)	ホール	26.2	30.4	36.0	25.2	53.6
	研修室A	22.0	23.8	27.5	22.8	29.8
	研修室B	18.7	19.9	22.6	19.0	17.4
	研修室C	30.1	28.2	24.4	19.9	22.6
	会議室A	0.6	1.0	1.5	2.4	4.4
	会議室B	1.1	0.3	0.2	0.3	3.0
	談話室	0.5	0.0	0.0	0.0	0.2
	和室A	15.1	14.8	17.6	11.8	13.2
和室B	3.2	5.1	6.0	0.9	2.0	

## ●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ぎふ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と半期毎にアンケート調査をして、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	◆ R3年度下半期講座実績 ・ギター:31人 ・コーラス:81人 ・オカリナ:23人 ・体育コース:246人 ・土曜ピラティス:133人 ・フラダンス教室:127人 ・かっさ:18人 ・水曜ピラティス:50人 ・スマホ教室:19人 ・親子バランス:8人 ・体験頑張らなくても膝腰が楽になる貯筋教室:7名 ・筋膜ストレッチヨガ:55人 ・体験絵手紙:8人 ・体験太極拳:19人 ・ふれあいサロン:6名 参加人数合計:831人 ● 令和4年1月22日～ 3月14日 休講
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(1/24、3/28)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(10/4、12/3、2/3) ・自動ドア点検(12/7、3/15) ・空調設備点検(11/12) ・消防設備点検(12/3) ・防火対象物点検(12/3) ・特殊建築物定期点検(3/2)

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 卓球台：卓球台の塗装の剥げが目立った為、職員が塗り替えをした。
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	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 3月10日～3月31日 配布数 80名 回収数 60名
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者の内訳は以下のとおりで、高齢者を中心にサークルや講座で活用して頂いている。 (男性:23%、女性:77%)、(10代未満:5%、10代:0%、20代:0%、30代:2%、40代:6%、50代:13%、60代:27%、70代:37%、80代以上:10%)</li> <li>●来館者の居住地域は岐阜市長良地域、岐阜市北部が大半を占めている。 (長良:39%、長良以外の市北部:23%、その他市内:18%、市外:20%)</li> <li>●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:62%、広報ぎふ20%、その他及び未回答18%)</li> <li>●施設を利用される目的は、講座・サークルが大半を占めている。 (講座・サークル90%、トレーニングジム5%、未回答5%)</li> <li>●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(「非常に良い」及び「良い」:90%、「ふつう」:9%、未回答1%) ・施設の美化(「非常に良い」及び「良い」:84%、「ふつう」:15%、未回答1%)</li> <li>●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:19%、バランスボール:10%、腰痛体操:10%、骨盤体操:9%、ズンバ:5%、税金・年金:1%、カラオケ:1%、食育セミナー7%、囲碁・将棋1%、その他・未回答:37%)</li> <li>●また利用したいかは、回答した全ての方が利用したいとしている。 (「ぜひ利用したい」:55%、「機会があれば利用したい」:37%、未回答:8%)</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>●これからもよろしく願います。</li> <li>●いつも素晴らしい接遇です。ありがとうございます。</li> <li>●玄関の飾りを楽しませてもらっています。</li> <li>●講座はとてよく、子供も楽しんで参加していますが、コロナでの休みが多く残念です。 ⇒コロナ感染拡大予防の為、休講させて頂いておりましたが、3月より再開しております。</li> <li>●2階トイレの改修・修理をお願いします。 ⇒岐阜市に要望中です。</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 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						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。	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				
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				

●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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>【感染症予防のための取組み】 引き続き、新型コロナウイルス感染症対策実施責任者として所長を選任して下記対策を実施 ○手指消毒液を玄関及び、館内数か所に設置。また利用団体、卓球利用者にも消毒液の貸出、ジム利用者には、各自専用消毒液とふき取り用タオルを貸出。その他、貸出用非接触型体温計の設置。 ○定期的な清掃消毒作業、換気を実施。 ○チェックシート記入専用台、受付窓口に飛沫防止用アクリル板を設置。 ○貸室の定員を50%以下に設定。卓球、ジム利用は定員、時間制限を設定。 ○ソーシャルディスタンスが確保できるよう館内レイアウトを変更。 ○各利用団体に感染防止対策責任者を選出してもらい、会員の体調管理等の把握を依頼。 ○館内に、注意喚起ポスターをイラスト入りでわかりやすく掲示。 ○利用団体、ジム、卓球利用者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。 ○岐阜県感染警戒QRシステム、新型コロナ対策実施中ステッカー(岐阜県発行)、厚生労働省の新型コロナウイルス接触確認アプリ(COCOA)の案内掲示。 ○職員もマスクを着用し、アルコールによる手指消毒を徹底。</p> <p>【通常の管理運営にかかる取組み】 ・サンライフ岐阜利用団体による「水墨画 福水会」のギャラリー発表会を開催しました。 ・広報ぎふを活用し、「体験頑張らなくても膝・腰が楽になる貯筋教室」「体験初めてのスマホ教室」「体験太極拳」「親子バランスボール教室」「体験 絵手紙教室」を募集し、実施しました。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、実際に施設を案内してPRを行いました。 ・トレーニングジムチラシ、職員紹介ボードのリニューアル。 ・スタッフが講師となり、「サンライフ岐阜ふれあいサロン(お年玉袋、箸袋作成教室)」を開催し、地域の方とのコミュニケーションを図りました。 ・「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。 ・施設の季刊情報誌「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。 ・季節イベントの各種オブジェの展示を充実させ、利用者からも非常に好評です。 ・メディアコスモスで開催された「示現会」の展示会に利用団体「彩栄会」さんの作品が展示されていたので、観覧させて頂きました。 ・サンライフツイッターを利用して、講座の募集、講座紹介を実施した。10月～3月の期間約20,000件のアクセスがあり、施設PRに繋がっています。</p>
<p>前回までの意見を 踏まえた取組み状況</p>	<p>○新型コロナウイルス感染症の影響で利用率が伸び悩んでいるが、コロナ禍における指定管理者の運営は概ね評価できる。引き続き安全対策に考慮して運営してほしい。 ⇒引き続き、安全対策に考慮して運営していきます。 ○自主事業について、要求水準である2企画を大きく超える数の自主事業を計画し、貸室利用につながっている点を評価する ⇒今後も魅力的な自主事業を企画し、貸館利用につなげていきます。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>●今後も、新型コロナウイルス感染症予防対策に職員一丸となり、利用者の方に安心、安全に利用して頂けるよう取り組んでいきます。 ●体験講座「己書」「楽筆」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ます。 ●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。 ●トレーニングジム利用者にトレーニング方法のアドバイスを行う日を設けます。 ●一部利用料の支払いにキャッシュレス決済を導入し、利用者の利便性向上に努めます。</p>

●所管課の意見

<p>令和3年度下半期は、引き続き新型コロナウイルスの影響もあり、利用者数、稼働率ともに減少したが、利用者の増加に向け魅力的な施設づくりや積極的な広報に取り組んでいる。また、新型コロナウイルス対策についても、県や市の指針に従い適正に行われており、利用者が安心、安全に利用できる環境整備ができています。 今後も、利用者の声に耳を傾け、様々な年代の利用につながる新たな自主事業の開催など、利用促進に向けた継続的な取り組みを実施されたい。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<p>利用料金の減少と賃金の引き上げにより、収支がマイナスとなっているが、それ以外の支出に関しては概ね縮小し、やりくりをうまくしているというところは評価できるので、コロナの影響で致し方ない面もあるが活動を持続的に続けていくためには、収支プラスになるよう検討してもらいたい。 今後ソフト面での充実も重要になってくるため、検討事項としてもらいたい。 利用者からの要望として、トイレの改修等がある中で、安全面を優先しているということで致し方ないが、今後の取組みも含めて、引き続き、安全を優先するとともに、収入増に繋がることを考慮し、利用者の方への要望が聞けるように検討してもらいたい。 利用者の利便性向上に努めて、キャッシュレス決済も含めて、利用者の利便性向上に努めているのは評価できる。</p>
---