

平成 29 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	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 ~ 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 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)	5,920,000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

		H29下半年	H29上半期	H28下半年	H28上半期	H27 下半年
利用者数(単位:人)		14,642	15,123	14,035	14,141	14,978
各室稼働状況(%)	ホール	64.1	68.9	69.2	65.5	69.8
	研修室A	34.9	35.4	36.4	32.3	31.4
	研修室B	30.0	25.5	27.8	25.5	36.1
	研修室C	27.1	27.6	30.3	29.4	37.4
	会議室A	6.8	9.0	7.4	8.7	8.5
	会議室B	4.9	4.8	7.3	5.1	4.8
	談話室	1.4	2.0	2.8	4.0	3.7
	和室A	14.2	8.4	9.4	19.1	14.2
	和室B	5.2	4.4	5.5	6.6	10.8

●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をし、半期毎にアンケート調査を実施している。サンライフ岐阜ふれあいサロンを開催し、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	平成29年度下半期実施講座実績 ・ギター講座 参加者: 74人 ・コーラス 参加者: 144人 ・韓国語 参加者: 109人 ・パソコン 参加者: 41人 ・オカリナ 参加者: 42人 ・体育コース: 参加者: 727人 ・飾り巻き寿司: 参加者: 23人 ・ピラティス: 参加者: 307人 ・ヨガ 参加者: 270人 ・初めてのフラダンス教室: 参加者: 70人 ・太極拳教室: 24人 ・水墨画教室: 4人 ・シニア向けスマホ教室: 102人 合計1937名
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(12/11、3/12)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(10/10、12/7、2/1) 自動ドア点検(12/13、3/6) 空調設備点検(11/7) 消防設備点検(12/8) ④防火対象物定期点検(12/8)
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	・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。
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(9/23・3/21)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 3月1日～20日 配布数140枚、回収数120枚(回収率85.7%)</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。下半期から「フラダンス教室」を新設、「ヨガ入門教室」の増設、「体験太極拳教室」は好評のため2回開催日を設けました。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、また新たにサンライフ岐阜ツイッターを開設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>◆土日に講座を開講して欲しい ⇒現在「ピラティス教室」を土曜日午後後に開催しており、今後、利用者ニーズをみて検討してまいります。 ◆交通手段が不便です ⇒自家用車、自転車でのご来館が便利です。施設パンフレット、ホームページで施設へのアクセスもご案内しております。ご不明な点はお問合せください。 ◆布製スリッパを増やして欲しい(口頭での要望) ⇒布製スリッパを15足追加しました。</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
		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	S	S
		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。	S	S	S
		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。	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	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。	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)

今期の取組み に対する評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規の自主事業教室「シニア向けスマホ教室」を開催しました。岐阜市北部だけではなく、南部の方からのお申込みもあり、施設を知って頂くきっかけとなりました。参加者に施設パンフレット、トレーニングジムチラシ、自主事業教室一覧を配布して、施設PRを行いました。</li> <li>・自主事業教室「ピラティス教室」「ヨガ教室」が人気講座として定着しました。「ヨガ教室」は1月より初心者向けの「入門教室」を追加して、参加者増加に努めました。</li> <li>・上半期に続き、地元老人会の依頼で、スタッフが講師となり「サンライフ岐阜ふれあいサロン(折り紙教室)」を開催して、地元とのコミュニケーションを図りました。</li> <li>・利用者の方から、折り紙教室を開催して欲しいとの声を多数頂き、スタッフが講師となり「サンライフ岐阜ふれあいサロン(折り紙教室)」を開催しました。参加頂いた方同士の交流の場にもなりました。</li> <li>・下半期より「サンライフ岐阜ツイッター」を開始しました。今後もブログ、ツイッターを活用して、より若い年代の方への情報発信を強化して施設PRに努めます。</li> <li>・「朝日新聞岐阜市内版 情報クリップお知らせコーナー」に於いて、自主事業「バラの花飾り巻き寿司教室」の募集案内が掲載されました。</li> <li>・利用団体からの依頼で、スタッフ作成による「バラのウェルカムボード」を関市の安桜ふれあいセンター文化祭に出品展示して、施設PRを行いました。</li> <li>・施設利用者(ホスピスでボランティア活動をしている方)が、サンライフ岐阜で教えてもらった折り紙(バラの花)を患者様にプレゼントされて大変喜んで頂きました。後日、その患者様から施設へお礼の手紙を頂きました。</li> <li>・「岐阜市アダプト・プログラム」に引き続き参加して、月に1度施設近隣の清掃を実施しました。また「岐阜市アダプト・プログラム アダプトだより」平成30年4月1日号に於いて、活動報告が掲載されました。</li> <li>・季節イベントとして、クリスマスやひな祭りなどの各種オブジェの展示を充実させて、利用者に喜んで頂きました。</li> <li>・サンライフ岐阜利用団体による「水彩画教室」「絵手紙教室」のギャラリー発表会を開催しました。</li> <li>・ノルディックウォーキングボールの無料貸出を開始して、利用者サービスの向上を図りました。</li> </ul>
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	報告事項なし
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度下半期に開催して非常に好評であった「シニア向けスマホ教室」を5月・7月に開催して、利用促進に努めます。</li> <li>・自主事業「ギター教室」「絵手紙教室」の体験会を開催して、新規参加者の獲得に努めます。</li> <li>・自主事業「家族でつくろう飾り巻き寿司教室」の開催時期を9月から5月に変更して、参加者増加に努めます。</li> <li>・スタッフと利用者とのコミュニケーションの場として「サンライフ岐阜ふれあいサロン」の開催を予定しています。</li> <li>・今後も、近隣店舗等への施設パンフレットの配布、ホームページやSNS(ツイッター、ブログ)を活用した情報発信を積極的に行い施設PRを推進します。</li> </ul>

### ●所管課の意見

・全職員が利用者の利便性を第一にという意識を持ち、利用者との積極的な対話を心掛け、細やかなサービスを提供している。アダプトプログラムに参加し地域の美化に貢献するほか、周辺住民、利用者とは指定管理者との交流の場として「ふれあいサロン」を定期的で開催し、親しみのある施設となっている。このような日頃の努力の結果、平成29年度は既存の利用者による口コミ、紹介によってジムの新規利用者やリピーターの確保に繋がり、利用者数を大きく伸ばした。一方で、貸室利用者数は減少傾向にあり、収入実績の伸び悩みとなっている。今期新たに始めたツイッターでの広報や、自主事業でのスマホ教室など、利用促進に向け常に新たな方策を実施している。新年度は、利用者ニーズと採算性を考慮した運営管理を期待したい。

### ●指定管理者評価委員会の意見

・今後も時代のニーズに合った自主事業を展開してほしい。  
・アンケートの結果も良好である。  
・適正な管理運営が行われている。