

平成 30 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

	H30下半期	H30上半期	H29下半期	H29上半期	H28下半期	
利用者数(単位:人)	13,574	14,391	14,642	15,123	14,035	
各室稼働状況(%)	ホール	63.6	60.8	64.1	68.9	69.2
	研修室A	28.3	29.0	34.9	35.4	36.4
	研修室B	17.1	16.7	30.0	25.5	27.8
	研修室C	26.2	26.4	27.1	27.6	30.3
	会議室A	4.8	6.5	6.8	9.0	6.8
	会議室B	3.0	4.5	4.9	4.8	7.3
	談話室	0.4	2.0	1.4	2.0	2.8
	和室A	11.7	14.6	14.2	8.4	9.4
和室B	1.8	6.0	5.2	4.4	5.5	

●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	平成30年度下半期実施講座実績 ・ギター講座 参加者:66人 ・コーラス 参加者:162人 ・韓国語 参加者:86人 ・オカリナ 参加者:51人 ・体育コース 参加者:666人 ・飾り巻き寿司 参加者:16人 ・ピラティス 参加者:229人 ・ヨガ 参加者:243人 ・初めてのフラダンス教室 参加者:66人 ・太極拳教室 参加者:12人 ・水墨画教室 参加者:9人 ・シニア向けスマホ教室 参加者:66人 ・体験絵手紙教室 参加者:7人 合計:1679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(6/4・9/25、12/3、3/4)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(4/4、6/7、8/7、10/22、12/11、2/8) 自動ドア点検(6/13、9/25、12/4、3/5) 空調設備点検(5/26、10/18) 消防設備点検(6/13、12/26) 防火対象物定期点検(12/26)
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1日～3月28日 配布数 150名 回収数 120名 回収率 80.0%
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者の内訳としては、50代～70代の女性でサークル・講座の参加者が大半を占めています。その参加者層を対象とした「体験 絵手紙・太極拳・水墨画教室」を下半期も開催しました。今後も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。 ●利用者のお住まいの地区は岐阜市北部の方が大半を占めており、特に近隣の長良の方が多くことから、ポスティングなど、効果的なPRを考えていきたい。 ●アンケートで「やってほしい講座」の選択肢を増やし、今後の講座開設の参考としていきたい。 ●口コミによる利用者が非常に多いことから、既存利用者への積極的な声掛けや施設の季刊情報誌「サンライフ岐阜通信」、サンライフツイッターで利用者サービスの向上を図り、口コミによる施設の利用促進に努めます。 ●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、季節の飾りつけなどを行っていき、より親しみやすい施設づくりを進めます。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<ul style="list-style-type: none"> ◆夜間の講座を作ってほしい ⇒6月より夜間講座を開講予定です(女性のためのヨガ教室) ◆ヨガの回数を増やして欲しい⇒6月より新たに女性のためのヨガ教室を開講予定です。 ◆パレートをやりたい ⇒今後検討していきます。 ◆駐車場が少ない ⇒駐車スペース確保が困難な為、乗り合わせ、公共交通機関の利用を案内しています。

●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。	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。	A	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"> ・好評につき「太極拳・水墨画・絵手紙」体験教室を開催しました。岐阜市内広範囲からお申込があり、施設を知っていただくきっかけになりました。 ・自主事業人気講座「スマホ教室」を4回開催しました。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 ・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、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、玄関にスタッフ手作りのイスを設置し、靴を履く時に便利になったとのお声を頂きました。 ・サンライフツイッターを利用して、講座の募集、施設案内、ギャラリー発表をしました。10月～3月約20000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各種オブジェの作成・展示をより充実させたことで、利用者非常に喜んでいただけました。 ・「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「初めてのスマホ教室」の募集案内が掲載されました。 ・利用団体による「福水会 水墨画教室」のギャラリー発表会を開催しました。 ・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。 ・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。 ・「岐阜市アダプト・プログラム」に今年度も継続して参加して、月に一度近隣道路の清掃を実施しました。 ・地元利用団体主催の「竹林広場まつり」にスタッフ2名で参加し、地域住民とのコミュニケーションを図りました。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ◆今後も工夫を凝らした自主事業の継続をお願いしたい。 ⇒新年度より「かっさとテニスボールでセルフマッサージ」「女性のためのヨガ教室」「サンドブラスト教室」を新たに開講予定をしております。幅広い年代の方にご利用頂けるような魅力ある教室を計画していきます。 ◆安全を心がけた施設運営をお願いしたい。 ⇒職員が館内、トレーニングジムを巡視し、利用者へ声掛けを実施し、安全確保に努めています。 ⇒トレーニングジム機器については、日常点検を行い、必要に応じて修繕を実施しております。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の自主事業講座に加え、「かっさとテニスボールでセルフマッサージ教室」「女性のためのヨガ教室」「サンドブラスト」教室を新たに開講し、新規参加者の獲得に努めます。 ・好評につき「絵手紙・太極拳・クラシックギター」体験教室を開催し、利用促進に努めます。 ・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。 ・トレーニングジムの施設PRとして、近隣店舗へのチラシ配布を継続して実施します。 ・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

職員が率先して魅力的な施設づくりを心がけており、利用者とのコミュニケーション、館内の飾りつけや故障設備の自前修繕など限られた予算の中で積極的に取り組んでいる。利用者からの要望にも迅速に対応しており、立ったまま靴が履きにくいとの意見を受けた際は、職員自作のイスを配置したことで、利用者から好評を得ている。また、経費節減の意識が高く、光熱水費削減のために電力契約を変更するなど具体的な方策を実践しており、成果も数字として表れている。一方で、施設の貸館利用者数は年々減少しており、利用料金収入も昨年度から減少している。利用者の高齢化などで教室やサークルの活動回数の減少や解散が原因であるため、来期の自主事業では若者向けの講座を複数開講する予定である。利用促進に向けて、今後も利用者ニーズと採算性を考慮した運営管理の継続を期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・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。