

令和 2 年度 上 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)	6,029,629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

	R2上半期	R1下半期	R1上半期	H30下半期	H30上半期	
利用者数(単位:人)	4,074	11,051	13,538	13,574	14,391	
各室稼働状況(%)	ホール	25.2	53.6	60.6	63.6	60.8
	研修室A	22.8	29.8	28.5	28.3	29.0
	研修室B	19.0	17.4	16.1	17.1	16.7
	研修室C	19.9	22.6	29.4	26.2	26.4
	会議室A	2.4	4.4	5.0	4.8	6.5
	会議室B	0.3	3.0	2.3	3.0	4.5
	談話室	0.0	0.2	0.2	0.4	2.0
	和室A	11.8	13.2	14.3	11.7	14.6
和室B	0.9	2.0	4.8	1.8	6.0	

●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	◆ R2年度上半期講座実績 ・ギター:37人 ・コーラス:56人 ・オカリナ:16人 ・体育コース:152人 ・土曜ピラティス:131人 ・ヨガ:90人 ・ウーマンヨガ:66人 ・フラダンス教室:65人 ・かっさとテニスボールでセルフマッサージ:32人 ・水曜ピラティス:21人 ・スマホ教室:24人 ・体験己書:11人 ・体験バランスボール:6人 ・体験筋膜ストレッチヨガ:10人 参加人数合計:717人 ● 4月・5月 コロナにより閉講
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(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(4/3、6/9、8/12) ・自動ドア点検(6/16、9/11) ・空調設備点検(6/5) ・消防設備点検(6/10)
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。(消防設備誘導灯本体交換、雨水管詰まり修繕) ・職員の経験を生かした修繕の実施 ランニングマシン手すりの塗り替え、和室ふすまのりニューアル、靴箱の塗り替え。
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	<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 9月1日～9月29日 配布数 100名 回収数 83名</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>●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。 (10代:0%、20代:0%、30代:0%、40代:8%、50代:27%、60代:23%、70代:37%、80代以上:5%)、(男性:36%、女性:64%) ●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:27%、その他市内:32%、市外:2%) ●施設を知ったきっかけは、知人からの紹介、広報誌ふが大半を占めている。 (知人の紹介:28%、広報誌ふ44%、その他及び未回答28%) ●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」:95%、「ふつう」:4%、「悪い」:0%、「未回答」:1%) ・施設の美化(「非常によい」及び「良い」:84%、「ふつう」:13%、「悪い」:0%、「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:23%、バランスボール:8%、腰痛体操:8%、骨盤体操:15%、ズンバ:6%、税金・年金:5%、その他・未回答:35%) ●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」:41%、「機会があれば利用したい」:48%、「あまり利用したくない」:0%、「利用したくない」:0%、「未回答」:11%)</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>●15時以降の講座を作って欲しい ⇒火曜日 19時30分～筋膜ストレッチヨガ教室(新規)、水曜日 19時～ウーマンヨガ教室(継続)を開催しています。多くの方にご参加頂けるようPRします。 ●初めての体験已書教室、ご指導が大変上手です。素敵な時間をありがとうございました。 ⇒今後も体験教室を計画していきます。 ●いつも快適に清潔にくださって感謝です。対応も素晴らしいです。 ⇒職員一同、これからも新型コロナウイルス感染症予防対策に取り組み、利用者の方が安心、安全にご利用頂ける環境を提供していきます。</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ますか。	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。	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)

今期の取組みに対する評価	<p>【新型コロナウイルス感染症予防のための取り組み】 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。利用者に安心・安全に利用いただける体制が整えられている。 ●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、各自に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。 ●各室の定員を50%以下に制限。卓球、ジム利用は時間制限(2時間)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、利用者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(COCA)の案内掲示。</p> <p>【通常の管理運営にかかる取り組み】 ●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。休館中も施設再開状況など情報を発信して、4月～9月の期間約34,853件のアクセスがあり、前年度上半期より40%アップしており、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。 ●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。 ●広報ぎふを活用し、人気講座「シニア向けスマホ教室」や「体験己書教室」「体験バランスボール教室」「体験筋膜ストレッチヨガ教室」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、施設PRを行いました。 ●休館期間を利用し、職員による靴箱の塗り替え、和室の障子張り替え、ふすまりリニューアル、トレーニングジムのレイアウト変更、器具の塗り替えを実施して利用者からも大変好評です。 ●「岐阜市アダプト・プログラム」を月に1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)にサンライフ岐阜職員も一緒に参加させて頂きました。</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>●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。 ⇒職員による、ランニングマシンの手摺の塗り替えやダンベルの塗り替えを行いました。 また、令和2年度予算で老朽化した機器を更新予定。今後も来館者のニーズや老朽化具合などを総合的に勘案し、市と協議の上、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。 ⇒コロナ禍の中、安心安全に利用したいという利用者のニーズを踏まえ、対策や注意喚起を徹底しました。 ⇒利用者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、和室のリニューアルや靴箱塗り替え、トレーニング機器の塗り替えを行いました。</p>
今後の取組み	<p>●今後も、職員一丸となり、新型コロナウイルス感染症予防対策に取り組み、利用者の方に安心、安全に利用して頂けるよう努めていきます。 ●「体験筋膜ストレッチヨガ教室」を定期講座としてスタートさせ、さらに利用促進を図ります。 ●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。 ●体験講座「絵手紙教室」や「太極拳教室」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。 ●「サンライフふれあいサロン」を開催予定です。</p>

●所管課の意見

当施設は開館から36年が経過しているが、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。
令和2年度上半期は、新型コロナウイルスの影響による休館や利用自粛を受け、利用者数、稼働率ともに減少したが、市の指針等に基づく、対策や注意喚起が徹底され、市民の皆さまに安心安全に活用してもらおう体制が確立されている。
今後は、引き続き新型コロナウイルス感染症対策を最優先事項として取り組みつつ、利用者ニーズを踏まえた取り組みの実施や積極的な広報により、利用者数の回復に努められたい。また、利用者の年代が高齢者に偏っていることから、若年者を取り込むための創意工夫を凝らした取り組みに励まれたい。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・古い建物のため、事故等無いように、市と連携の上、適切な修繕を行ってください。
- ・稼働率の低い部屋が活用されるような工夫を行ってください。
- ・SNSを活用し不特定多数にPRすること。
- ・利用者のニーズ等に対し柔軟に対処する指定管理者の運営体制は、評価できます。今後とも、このような運営姿勢で、施設の設置目的の考え方を基本に、新たな自主事業等の積極的な展開を期待します。
- ・新型コロナウイルスの影響による社会・経済情勢の急激な変化を、ふれあいセンターが新たな事業に取り込む契機として捉え、Web等を活用した多様な手法による事業の拡張、多様な視点から取り組む新たな事業の展開を進める運営姿勢が重要です。
- ・引き続き新型コロナウイルス対策に力をいれてください。