

令和 4 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	令和4年4月1日 ~ 令和9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)	7,854,000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

		R4上半期	R3下半期	R3上半期	R2下半期	R2上半期
利用者数(単位:人)		7,703	6,405	4,356	6,774	4,074
各室稼働状況(%)	ホール	36.9	26.2	30.4	36.0	25.2
	研修室A	24.4	22.0	23.8	27.5	22.8
	研修室B	15.4	18.7	19.9	22.6	19.0
	研修室C	31.2	30.1	28.2	24.4	19.9
	会議室A	1.8	0.6	1.0	1.5	2.4
	会議室B	0.9	1.1	0.3	0.2	0.3
	談話室	0.7	0.5	0.0	0.0	0.0
	和室A	18.9	15.1	14.8	17.6	11.8
和室B	2.9	3.2	5.1	6.0	0.9	

●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使用許可基準等が遵守されており、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ホームページやツイッター、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	◆ R4年度上半期講座実績 <table style="display: inline-table; vertical-align: top; margin-left: 10px;"> <tr> <td>・ギター:40人</td> <td>・サンライフふれあいサロン:5人</td> </tr> <tr> <td>・コーラス:156人</td> <td>・体験楽筆:5名</td> </tr> <tr> <td>・オカリナ:31人</td> <td>・体験已書:3名</td> </tr> <tr> <td>・体育コース:300人</td> <td>※ 参加人数合計:1106人</td> </tr> <tr> <td>・土曜ピラティス:195人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・筋膜ストレッチヨガ:86人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・フラダンス教室:180人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・かっさ:35人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・水曜ピラティス:58人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・スマホ教室:12人</td> <td></td> </tr> </table>	・ギター:40人	・サンライフふれあいサロン:5人	・コーラス:156人	・体験楽筆:5名	・オカリナ:31人	・体験已書:3名	・体育コース:300人	※ 参加人数合計:1106人	・土曜ピラティス:195人		・筋膜ストレッチヨガ:86人		・フラダンス教室:180人		・かっさ:35人		・水曜ピラティス:58人		・スマホ教室:12人	
・ギター:40人	・サンライフふれあいサロン:5人																					
・コーラス:156人	・体験楽筆:5名																					
・オカリナ:31人	・体験已書:3名																					
・体育コース:300人	※ 参加人数合計:1106人																					
・土曜ピラティス:195人																						
・筋膜ストレッチヨガ:86人																						
・フラダンス教室:180人																						
・かっさ:35人																						
・水曜ピラティス:58人																						
・スマホ教室:12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(6/13/、9/26)が実施されている。 ③保守点検は適切に行われている。 <ul style="list-style-type: none"> ・電気設備点検(4/5・6/9・8/9) ・自動ドア点検(6/2・9/9) ・空調設備点検(5/12) ・消防設備点検(6/14) ・ジム機器点検(9/26) 																				
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	・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 職員による、庭木剪定や草刈り																				
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 9月10日～9月30日 配布数 100名 回収数 82名
利用者アンケートの実施結果	●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。特に60代、70代の方が多く、介護予防や簡単に出来る体操などを企画し実施していきたい。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・広報ぎふが大半を占めています。また口コミによる利用者も多く、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SNSを積極的に活用して幅広い年代の方への施設周知に努めます。 今後は、サンライフぎふ インスタグラムを開設し、より施設周知に努めていきたい。 ●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。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	◆レッスン室(ホール)の中心に鏡があるといい。 ⇒構造上の問題もあり鏡を取り付けるのは難しいため、ご希望があれば姿見を貸出いたします。 ◆クーラーのにおいが少し気になります。 ⇒指定管理者によるフィルター定期清掃を実施しております。 ◆虫など駆除してください⇒適宜対応させて頂いております。 ◆カメラ・写真に興味あり⇒今後検討していきたいです。 ◆いつもありがとうございます。 ⇒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。

●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				
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。 ○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。 ○新型コロナ対策実施中ステッカー(岐阜県庁)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「福水会 水墨画教室」のギャラリー発表会を開催しました。 ○広報ぎふを活用し、「体験楽筆」「体験己書」「体験スマホ教室」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。 ○トレーニングジムにトレーナー在中の日を設け、通常のジム指導に加え、ショートレッスンプログラムを実施しました。 ○雄総台高齢者クラブの方へのふれあいサロン(椅子に座って出来る体操教室)を実施。 ○多目的トイレに職員手作りのお荷物置きを設置。 ○「岐阜市アダプト・プログラム」を月に一度実施、近隣道路の清掃も実施しました。 ○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。 ○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。 ○サンライフ岐阜ツイッターを利用して、講座の募集、講座紹介を実施した。4月～9月の期間17,978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>●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。 ⇒コロナの影響がまだ続いていますが、魅力的な自主事業講座を実施していきます。 ●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。 ⇒新たにインスタグラムを開設し、施設情報を発信していきます。 ●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。 ⇒利用者からの要望が多い、洋式トイレへの改修については、市と相談の上進めていきます。</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。 ●人気講座「シニア向けスマホ教室」を定期的開催し、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「体験楽筆教室」「体験絵手紙教室」「体験太極拳教室(木曜日・金曜日教室)」「体験ピラティス教室」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たい。 ●サンライフふれあいサロンを実施予定。多くの方にサンライフを知っていただく機会にしたい。 ●トレーニングジムに引き続きトレーナーを在在中し、ショートレッスンプログラムを増やし、利用者増につとめたい。</p>

●所管課の意見

・定期的な業務会議や研修などで、適正な対応が職員間で周知徹底されており、利用者からのクレームも発生しておらず適切な管理運営が行われている。
・新型コロナウイルス感染症の影響が減少しており、休館も実施しなかったこともひとつの要因であるが、利用料金収入、利用者数ともに、前年同期を大きく上回る結果となったことは評価できる。
・トレーニングジムにトレーナーを配置するなど、新たな利用者獲得に努めていると認められる。今後も、利用者への積極的な声掛けや聞き取りなどを通じ、良好な関係づくりに努められたい。

●指定管理者評価委員会の意見

・昭和59年に建てられ老朽化(築38年)した施設ではあるものの、適切な指定管理施設の管理運営が行われている、また研修などにより対応が徹底されており、利用者アンケートの回答も良い。
・新型コロナウイルス感染症の影響が緩和してきているが積極的な自主事業の収支は悪化している。運営会社は過去の自主事業の収支レベルに戻すため、収支の悪化を広告宣伝費と考え継続していることは評価できる。
・令和4年度月別の前年度比は利用料金収入180.8%・利用者数176.8%と、前年同期を大きく上回る結果となったことは評価できる。
・トレーニングジムにトレーナーを配置するなど、利用者目線に立ったサービスの改善に努めている。
・利用者の年齢層が50代～70代のなか、利用者層拡大に向けて若年層に利用が多いインスタグラムでの広報活動を開始しており、今後もWEBでの利用申込などDX推進に注力いただきたい。
・現状の創意工夫は評価できるが、コロナ禍前と比較できる資料があるとウィズコロナ・ポストコロナの政策を考えるうえで比較となると思う。