

平成 29 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	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上半期	H28下半期	H28上半期	H27 下半期	H27 上半期	
利用者数(単位:人)	15,123	14,035	14,141	14,978	14,326	
各室稼働状況(%)	ホール	68.9	69.2	65.5	69.8	65.8
	研修室A	35.4	36.4	32.3	31.4	25.2
	研修室B	25.5	27.8	25.5	36.1	35.5
	研修室C	27.6	30.3	29.4	37.4	34.2
	会議室A	9.0	7.4	8.7	8.5	7.7
	会議室B	4.8	7.3	5.1	4.8	7.0
	談話室	2.0	2.8	4.0	3.7	4.5
	和室A	8.4	9.4	19.1	14.2	12.4
	和室B	4.4	5.5	6.6	10.8	2.2

●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29年度上半期実施講座実績 ・ギター講座 参加者: 84人 ・コーラス 参加者: 165人 ・韓国語 参加者: 129人 ・パソコン 参加者: 66人 ・オカリナ 参加者: 42人 ・体育コース: 参加者: 785人 ・飾り巻き寿司: 参加者: 16人 ・ピラティス: 参加者: 323人 ・ヨガ 参加者: 186人 ・親子けん玉教室: 参加者: 14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(6/12・9/4)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、8/3) 自動ドア点検(6/6) 空調設備点検(5/30) 消防設備点検(6/15)
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。 ・トレーニング器具修繕(4月) ・冷温水発生器ポンプ修繕(4月) ・冷温水発生器給水管ゴムフレキ管修繕(6月) ・誘導灯バッテリー・消火器交換(7月)
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1日～9月25日 配布数150名 回収数140名
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。今年度下半期から20～40代の女性を対象とした「フラダンス教室」を新たに企画しています。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の開催を推進して施設の利用促進に努めます。</p> <p>●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いことから、既存利用者への積極的な声掛けと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。</p> <p>●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ます。また女性スタッフには、以前より接客態度等お褒めの言葉を頂いておりますが、今回男性スタッフに対しても複数の方から、感謝の言葉を頂いており、より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	◆駐車場スペースが少ない ⇒駐車スペースの確保が困難なため、乗り合わせでの来館、臨時駐車場の利用にご協力をお願いしています。

●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。	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。	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。	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「夏休み親子けん玉体験教室」を開催しました。土曜日に開催して幅広い年代の方に施設を知って頂くきっかけとなりました。</li> <li>・季節イベントとして各種オブジェの作成、展示を充実させたことで、利用者非常に喜んで頂きました。</li> <li>・市内公共施設(メディアコスモス・コミセン他14カ所)に、サンライフ岐阜パンフレットを配布して、施設PRを実施しました。</li> <li>・岐阜市長良川以北体育館(3ヶ所)に、サンライフ岐阜トレーニングジムパンフレットを配布して、施設PRを実施しました。</li> <li>・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。</li> <li>・急な雨天時に貸し出しする「貸し傘」を設置して、利用者サービス向上を図りました。</li> <li>・熱中症対策として、冷蔵庫を新調してアイシング用品を完備しました。またトレーニングジム内に「扇風機」を市で新設して頂きました。</li> <li>・緊急時に担架として使用出来るレスキューベンチをトレーニング室前に設置して、緊急時の備えとしました。</li> <li>・地元老人会よりの依頼で、サンライフ岐阜スタッフによる「折り紙教室」を開催し、地元とのコミュニケーションを図りました。</li> <li>・地元老人会の清掃活動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。</li> <li>・「岐阜市アダプト・プログラム」に新たに参加して、月に一度近隣道路の清掃を実施しました。</li> </ul>
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・トレーニングジムを含めた施設のPRと男性の利用促進のために下記の取り組みを実施しました。</li> <li>・市内公共施設(メディアコスモス・コミセン他14カ所)に、サンライフ岐阜パンフレットを配布して、施設PRを実施しました。</li> <li>・岐阜市長良川以北体育館(3ヶ所)に、サンライフ岐阜トレーニングジムパンフレットを配布して、施設PRを実施しました。</li> <li>・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。</li> <li>・トレーニングジム利用では、男性利用者が口コミで広がってきており、引き続き積極的な接客を心がけて、利用促進に努めます。</li> <li>・自主事業教室の「ギター教室」は、男性受講者が大半を占めていることから、定期的に発表会を開催するなど、PRを行って受講者増加に努めました。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規自主事業教室「フラダンス教室」を開催して、利用促進に努めます。</li> <li>・昨年度開催して好評であった「水墨画で描く年賀状教室」「体験 太極拳教室」を11月に開催して、利用促進に努めます。</li> <li>・サンライフ岐阜を会場に、岐阜市出前講座を開催して施設PRを図ります。</li> <li>・トレーニングジム利用者の健康増進、サービス向上のため「ノルディックウォーキングポール」の無料貸し出しを実施します。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

### ●所管課の意見

・利用料金収入及び支出経費の執行率は計画とおりであると同時に努力、改善が図られており評価できる。  
今期は、メディアコスモスをはじめとする市関連施設にチラシ設置をするなど広報も新たに始めた。  
アンケート結果からも判るとおり、常に利用者と密にコミュニケーションを取り、明るく暖かい雰囲気施設の施設運営、管理に対する意識と努力が、利用者、利用料金の増加に繋がっていると感じる。高齢化や施設の立地、環境を考えると高く評価すべきと考える。

### ●指定管理者評価委員会の意見

・広報をはじめ、細かな部分についても、しっかり努力をされている。  
・適切な運営管理がなされている。