

令和 7 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

1. 施設の概要

施設名	岐阜市民福祉活動センター（会議室）	所管課	福祉政策課
所在地	岐阜市都通2丁目2番地		
指定管理者名	社会福祉法人 岐阜市社会福祉協議会		
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで		
選定方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	14,484,000円／年		
施設の設置目的	市民の福祉活動を促進するとともに、障がい者に対し総合的に生活支援を行うことにより、福祉の増進を図る。		
施設概要	◇構造：鉄筋コンクリート造8階建てのうち1階2階部分 ◇敷地面積：2,727.55㎡ ◇延床面積：785.78㎡ ◇施設内容：大会議室（148㎡）、中会議室（69㎡）、駐車場（3か所、23台、障がい者用3台）		

2. 利用状況

			R7 上半期	R6 下半期	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期
会議室利用数(単位:コマ)			570	497	502	499	531
各室稼働状況	大会議室	利用数(コマ)	313	258	275	270	293
		利用率(%)	58.0	49.7	51.4	52.0	54.5
	中会議室	利用数(コマ)	257	239	227	229	238
		利用率(%)	47.6	46.1	42.4	44.1	44.2

3. 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・供用時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①、②適切に実施 ③社会福祉協議会の広報紙、ホームページ及び案内チラシで広報を実施 ④苦情解決の組織及び取扱規程に基づき対応
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①自動ドア保守点検 ②空調設備保守点検 ③消火設備保守点検 ④電気設備保守点検 ⑤昇降機保守点検 ⑥日常・定期清掃業務 ⑦害虫駆除業務 ⑧警備業務 ⑨建築設備定期点検	①4,7月実施（年4回実施予定） ②5月実施（年2回実施予定） ③7月実施（年2回実施予定） ④5,7,9月実施（年6回実施予定） ⑤毎月実施 ⑥日常清掃及び定期清掃（ワックス清掃5,7,9月）（ガラス清掃5月）実施 ⑦6,9月実施（年2回実施） ⑧警備機器等による警備を平日夜間、休日実施 ⑨4月実施
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	蛍光灯の取替、備品のネジの締め直し等、施設設備及び備品の軽微な故障・不調に対し、その都度迅速に対応し、可能な修繕については即時実施している。
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	・情報公開規程、災害時職員対応マニュアル等を整備し、適切に実施 ・消防訓練11月実施予定（年1回実施予定）

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和7年9月1日から9月12日にかけて「岐阜市民福祉活動センター 会議室利用者アンケート」を行った。
利用者アンケートの実施結果	アンケート総数73通 【交通手段】自動車45%、公共交通機関21%、自転車19%、徒歩14%、その他1% 【来館回数】初めて14%、2～3回目22%、4回目以上64% 【場所の分かりやすさ】分かりやすい52%、やや分かりやすい29%、やや分かりにくい19%、分かりにくい0% ※来館回数が「初めて」または「2～3回目」の方のみ回答 【職員の対応】満足81%、やや満足19%、やや不満0%、不満0% 【会議室の清潔さ】満足76%、やや満足21%、やや不満3%、不満0% 【設備・備品の利用しやすさ】満足71%、やや満足28%、やや不満1%、不満0%

利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	<ul style="list-style-type: none">・建物全体をもっと涼しくしてほしい。 →全館空調は困難であるが、2Fロビーには大型扇風機を設置した。・トイレに「音姫」のようなものが設置されていると節水にもなって良いと思う。 →要望がごく限られており、必要性が高まれば検討します。・イスのお尻の部分が少し痛い。 →老朽化したイスは順次入れ替えています。
---------------------------	---

5. 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・規則に則り、平等な利用を確保している。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・指定管理者の定める情報公開規程に基づき対応。 ・指定管理者が発行する広報誌やHPで広報。	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書 の内容が、 対象施設の 効用（設置目 的）を最大限 発揮するも のであること	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	・駐車場に関する案内・周知の徹底。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・日々の相談業務、会議室貸出業務、利用者アンケートを通じたニーズの把握。 ・苦情解決規程に基づいた、迅速かつ柔軟な苦情対応。	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策	・アンケート等からニーズを把握し、迅速に対応。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・広報紙、HPにて、利用をイメージしやすいよう掲載し、利用者増を図る。	S	S	S
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・苦情解決規程に則り、第三者委員及び苦情受付責任者・担当者を設置。 ・苦情受付案内を施設内に掲示し、利用者へ周知。	A	A	A
		施設の効用（設置目的）を最大限発揮できるスタッフの配置	・様々な相談や支援を行うための福祉の専門性を持った職員を配置。	A	A	A
		区分評価				A
効率性	事業計画の 内容が、管 理経費の縮 減が図れる ものである こと	収支計画の妥当性	・収支計画に沿った運営。	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	・必要に応じて入札や見積もり合わせを実施。 ・入居団体や施設利用者に対する光熱水費節約の周知。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性	・センターの管理運営業務を精査し、適切に配置。	A	A	A
		区分評価				A
安定性 安全性	センターの 管理運営を 安定して行 う物的能 力、人的能 力を有して いること	経営基盤の安定性	・民事再生法や破産法に基づく再生／破産手続開始の申立てをしていない。 ・市税等を滞納していない。	A	A	A
		スタッフ（採用予定者も含む）の管理、監督体制	・担当スタッフ以外も施設を管理・監督できる体制を確保。	A	A	A
		リスクへの対応方策（防止策、非常時の対応マニュアルなど）	・避難確保計画や病虫害等防除マニュアルの策定、消防訓練の実施による利用者の安全確保。	A	A	A
		リスクへの対応能力（資金力、損害賠償能力など）	・損害賠償保険への加入。	A	A	A
		区分評価				A
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 貢献できる ものであること	地域の法人その他の団体の育成（一部業務の再委託先）	・シルバー人材センターへの委託による、高齢者の社会参加・地元貢献。 ・物品購入・業務委託・修繕等の地元法人への依頼。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加など地元団体との連携	・入居団体へ声かけした上で、近隣公園の清掃を実施。 ・地元のボランティア団体への活動支援・助言。	A	A	A
		区分評価				A

6. 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>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 職員の対応については、親切丁寧、あいさつ等心がけており、利用者には概ね満足していただいている。・ トイレ及び会議室の扉、2 階ロビー窓の修繕を行った。・ 机、イス等の点検を行った。（不良が生じた場合は随時入替） <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 過年度からの修繕必要箇所に対応するなど、順次修繕が進んだ。イス・机等の備品の維持管理も適切に行った。・ すべての職員が同様の対応を心がけており、アンケート結果として表れているように思う。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	<p>【取組み状況（検討結果、取組中・取組済みのもの等）】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 備品や施設設備の不具合について随時確認し、都度調整・修繕を行ってきた。・ 引き続き広報紙(毎号)・ホームページへの掲載を行っている。・ 利用率向上のため、利用時間のバッティング、また新規の問い合わせには、極力利用いただける方向で調整に努めている。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none">・ 職員の対応については、引き続き利用者の満足度向上に向けて全職員が心がけます。・ 施設設備・備品の不調、不良に対しては迅速に対応していきます。・ 利用率向上については、利用時間の調整などにより向上に努めていきます。

7. 所管課の意見

会議室利用数が前年度の同期間比で 1 1 3 . 5 % となり、大幅な増加となった。

利用者アンケートによれば、前回に引き続き、ほとんどの利用者に満足していただける結果であった。特に、職員の対応（親切、笑顔、気配りなど）について、高い評価をいただいている。引き続き利用者への親切・丁寧・迅速な対応に努めていただきたい。

設備、備品については、引き続き利用者のニーズを把握し、より満足していただけるよう維持管理に努めていただきたい。

以上から、令和 7 年度上半期の業務履行状況は「良好」と考える。引き続き各項目において継続的な満足度を維持するとともに、会議室の更なる利用率向上に努めていただきたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり、適切に管理運営されている。