

# 令和 7 年度 下 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 | 福祉部福祉政策課 |
| 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 (令和7年度)                                                                                    |     |          |
| 施設の設置目的     | 市民の福祉活動を促進するとともに、障害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 下半期 | R7 上半期 | R6 下半期 | R6 上半期 | R5 下半期 |
|---------------|------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 会議室利用数(単位:コマ) |      |         | 528    | 570    | 497    | 502    | 499    |
| 各室稼働状況        | 大会議室 | 利用数(コマ) | 273    | 313    | 258    | 275    | 270    |
|               |      | 利用率(%)  | 52.6   | 58.0   | 49.7   | 51.4   | 52.0   |
|               | 中会議室 | 利用数(コマ) | 255    | 257    | 239    | 227    | 229    |
|               |      | 利用率(%)  | 49.1   | 47.6   | 46.1   | 42.4   | 44.1   |

## 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<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応                                                   | ①、②適切に実施<br>③社会福祉協議会の広報紙、ホームページおよび案内チラシで広報を実施<br>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 ⑥日常・定期清掃業務<br>②空調設備保守点検 ⑦害虫駆除業務<br>③消火設備保守点検 ⑧警備業務<br>④電気設備保守点検 ⑨建築設備定期点検<br>⑤昇降機保守点検 | ①4,7,10,1月実施<br>②5,10月実施<br>③7,1月実施<br>④5,7,9,11,1,3月実施<br>⑤毎月実施<br>⑥日常清掃および定期清掃(ワックス清掃5,7,9,11,1,3月)(ガラス清掃7,1月)実施<br>⑦6,9月実施<br>⑧警備器等による警備を平日夜間、休日実施<br>⑨4月実施 |
| 施設修繕      | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・迅速な修繕の実施<br>・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備                                            | 照明器具交換、蛍光灯の取替、トイレの排水設備等、イスの収納ラックのネジの締め直し等、施設設備及び備品の故障・不調に対し、迅速に対応、必要に応じて都度修繕を実施                                                                                |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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<br>消防訓練11月19日実施                                                                                                                 |

#### 4. 利用者評価

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者アンケートの実施状況     | 令和8年2月2日から2月13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     | <p>アンケート総数 62通</p> <p>【交通手段】自動車74%、自転車16%、公共交通機関6%、徒歩2%、その他2%</p> <p>【来館回数】初めて8%、2～3回目10%、4回目以上82%</p> <p>【場所の分かりやすさ】分かりやすい46%、やや分かりやすい36%、やや分かりにくい0%、分かりにくい18%</p> <p>※来館回数が「初めて」または「2～3回目」の方のみ回答。</p> <p>【職員の対応】満足79%、やや満足19%、やや不満0%、不満2%</p> <p>【会議室の清潔さ】満足89%、やや満足9%、やや不満0%、不満2%</p> <p>【設備・備品の利用しやすさ】満足79%、やや満足16%、やや不満5%、不満0%</p> |
| 利用者からの要望・苦情と対応・改善 | <p>・マイクが不良のときがある<br/>→ マイク(アンプ)の接触不良があり担当課に購入依頼済みですが、購入までは法人の備品で対応します。</p> <p>・トイレにペーパータオルがあるといい<br/>→ 経費節減のため設置していませんが、今後の要望によっては検討します。</p> <p>・以前よりトイレに「音姫」のようなものを設置してほしいという要望があり、比較的安価にて設置可能であったため女子トイレすべてに設置しました。</p>                                                                                                               |

#### 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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 公平性<br>透明性 | 住民の平等<br>利用が確保<br>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。<br>・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<br>の内容が、<br>対象施設の<br>効用(設置目<br>的)を最大限<br>発揮するも<br>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。<br>・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。<br>・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<br>内容が、管<br>理経費の縮<br>減が図れる<br>ものである<br>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。<br>・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         |

| 区 分        | 選定基準                                                      | 評 価 項 目                      | 具体的な業務要求水準                                                    | 評 価       |     |           |
|------------|-----------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------|-----|-----------|
|            |                                                           |                              |                                                               | 指定<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 安定性<br>安全性 | センターの<br>管理運営を<br>安定して行<br>う物的能<br>力、人的能<br>力を有して<br>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／破産手続き開始の申立てをしていない。<br>・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       | 地元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。<br>・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。<br>・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<br>に対する評価      | <b>【努力した点等】</b><br>・引き続き、職員の対応については親切丁寧を心がけ、概ね満足していただくことができました。<br>・照明器具の随時交換、トイレの洗面センサーの取替等を行いました。<br><b>【反省点】</b><br>・職員の窓口対応の遅れに対する不満が1件ありました。<br><b>【自己評価】</b><br>・今期も修繕等には迅速に対応し、机・イスのネジのゆるみ等の不調を定期的に確認するなど、適切に施設・備品の維持管理を実施しました。<br>・利用者の希望に応えられるよう、可能な限り時間や部屋の調整、備品等の対応をしました。 |
| 前回までの意見を<br>踏まえた取組み状況 | <b>【取組み状況（検討結果、取組中・取組済みのもの等）】</b><br>・特に水回りで経年による不具合が相次いでいるため、担当課に早めの修繕対応をお願いしています。                                                                                                                                                                                                  |
| 今後の取組み                | ・職員の窓口対応の遅れに対する不満が1件あったため、お待たせすることがないようにあらためて心がけます。<br>・市営住宅住民との駐車場トラブルが増えており、公社と連携して対応していきます。                                                                                                                                                                                       |

## 7. 所管課の意見

- ・令和5、6年度の下半期と比較して、会議室利用数が約20コマ増加している。
- ・利用者アンケートのいずれの項目においても高い評価となっている。
- ・設備や備品の不具合に迅速に対応している。

以上から、令和7年度下半期の業務履行状況は「良好」と考える。

引き続き、利用者満足度の維持及び向上に努めて利用者の継続利用を促進するほか、ホームページや広報誌を活用し、更なる利用者増に向けた方策をとられたい。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

利用者が増加しており、評価できる。

今後は、利用数の増加のみならず、その維持についても図られたい。

また、アンケートにおいて回答された意見については、少数意見であっても十分に耳を傾けられたい。