

令和元年度下半期指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市西部コミュニティセンター及び交楽園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市下鶴飼一丁目105番地		
指定管理者名	岐阜市西部コミュニティセンター運営委員会		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	18,655,148円(令和元年度)		
施設の設置目的	地域住民の連帯意識を高め、快適で住みよい地域社会の形成に寄与すること		
施設概要	敷地面積 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、小会議室、料理教室、チビツ子室、駐車場 岐阜市西部図書室(併設施設)、岐阜市西部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

	R01下半年期	R01上半年期	H30 下半年期	H30 上半年期	H29 下半年期	
利用者数(単位:人)	17,945	20,131	23,261	19,727	22,758	
各室稼働状況(%)	防災会議室	88.2	96.2	98.7	97.5	95.4
	集会室	61.8	73.1	72.9	72.0	72.2
	教養娯楽室	41.5	53.8	60.3	53.5	57.0
	生活相談室	44.7	53.2	43.7	41.4	45.0
	大集会室	68.4	69.2	79.5	70.7	80.8
	小会議室	68.4	75.0	78.8	65.6	72.8
	料理教室	25.0	30.1	31.8	26.1	27.8

●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適切な運用を行っている。 ②職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③コミセンだより及びサークル一覧表を発行し、構成地域の地域住民を対象に回覧し、センターの活動状況などを紹介している。 ④アンケートを実施するとともに、窓口等で利用者の意見を聞いて、可能な限り迅速に対応している。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施(下半年期) ① 10/26 サークル責任者会議 ② 12/11 第2回シニア男性料理教室 ③ 12/12 臨時役員会 ④ 1/25 消防訓練(後期) ⑤ 3/8 第3回役員会・運営委員会 ⑥ 3/8 第35回春のコミセンまつり	①「コミセンまつり」の実施に向けての協議及びサークル活動などについて意見交換会を実施、50サークルの代表者が出席した。 ②定員の16名の応募があった。 ③令和2年度予算(案)等について説明した。 ④図書室及びふれあい保健センターの職員も参加し、実施した。 ⑤令和2年度事業計画について及び令和2年度収支予算についての審議を行った。 ⑥新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、「コミセンまつり」を中止した。
施設管理	日常点検 ①消防設備点検(自主点検) ②不審者、危険物(自主点検) 法定点検 ①昇降機保守点検(年1回) 定期点検 ①昇降機保守点検(年4回) ②し尿浄化槽保守(年52回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①12/10に実施 定期点検 ①12/10、3/17に実施 ②毎週金曜日に実施
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	日常点検の中で施設及び備品の状況を適切に把握し、不具合箇所が発見された場合は迅速に対応している。

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	①岐阜市コミュニティセンター条例第7条の規定に基づき遵守している。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回防災訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、管理・運営に努めている。
-----------	----------------------------------	--

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和2年2月1日～2月29日 (103件)
利用者アンケートの実施結果	<p>設問① 年代 性別 10歳未満 0.0%、10代 0.0%、20代 1.0%、30代 1.9%、40代 5.8%、50代 15.5%、60代 35%、70代 35.9%、80代以上 4.9% 男性 37.3%、女性 62.7%</p> <p>設問② 利用した部屋は 防災会議室 36.9%、集会室 11.7%、教養娯楽室 6.8%、生活相談室 8.7%、大集会室 12.6%、小会議室 17.5%、料理教室 5.8%、併設施設 0.0%</p> <p>設問③ スタッフの対応について 満足 76.7%、やや満足 9.7%、ふつう 13.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>設問④ 施設・設備について 満足 68.0%、やや満足 17.5%、ふつう 14.6%、やや不満 0.0%、不満 0.00%</p> <p>設問⑤ 全体的な満足度 満足 71.8%、やや満足 13.6%、ふつう 14.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・2階小会議室の窓の開閉が重く感じられたが、今は治っている。(小会議室) ・サークルのことについて、電話で何うと丁寧に教えてくれた。 ・会館のスタッフの皆様が、よく見回り、整理整頓され、きれいにされているので、気持ちよく使わせて頂いています。 ・机・椅子等いつも整理され使い易い。机が新調され運び易くなり、有難い。 ・いつもありがとうございます。トイレもいつも清潔でありがたいです。 ・いつも鍵をとりこいくと、あたたかいあいさつ、言葉掛けてもらいます。 ・重たい道具を運ぶとき、困っていたりすると、それを見つかるやいなやすぐ来て、助けて下さることが何度もあります。感謝しています。 ・直ぐに対応して下さいとすることが満足です。何かの反応、答えがあるところが良いです。 → いつもご利用いただきまして、ありがとうございます。今後も貴重な意見を頂き、コミセンの運営に反映していきたいと考えております。 ・椅子の部屋がいつも使えたら……。 (集会室) → 集会室は和室でしたが、高齢者の方からの要望に応え、洋室的に椅子使用の部屋に変更しました。よって、利用者も増え、予約しづらくはなっています。ご理解をお願いします。 ・トイレが寒い、古い、暗い。 → 常に施設の改善については、ご意見を市に要望してまいります。 ・いつもありがとう。プロジェクター、パソコンが使いたいです。(集会室) → 条例ではプロジェクター、パソコンの備品規定になく、また、要望も少ないため、備えていませんのでご理解ください。 ・明るく挨拶される方が、少ないと思います。こちらから挨拶しないとされない印象です。トイレをもう少し新しくしてほしい。(お掃除は行き届いていて、きれいですが、建物が古いので仕方ないかもしれません。)(防災会議室) → お互いにあいさつできるよう、心がけていきます。トイレの4カ所(多目的1、男子1、女子2)については、ウォシュレットトイレに順次、取替えをしましたが、全面的な改修については、市へ要望してまいります。 ・Wi-Fiが1時間位使えるとありがたい。(小会議室) → 現在、30分ごとになりますが、8回まで計240分(4時間)使用できます。 ・ゴミ箱がほしいです。(料理教室) → 生ゴミ等につきましては、持ち帰りをお願いしております。ご理解のほど、お願いします。 ・部屋全体の明るさが少し暗いと感じる事があります。(大集会室) → LED照明に順次切り替えることにより、より明るくなるよう努力してまいります。 ・男子のトイレのスリッパが濡れていることがあり、交換か洗浄をしていただけたらうれしい。年寄りの利用者もあり、濡らす方がいるのがやむ得ないと思う。 → 清潔な状態で使用できるよう、気をつけてまいります。 【西部図書室の利用者】 ・第4火曜日、図書の貸し出しが休みなのが不便。 → 月に一度の図書整理日にあたります。ご理解をお願いいたします。

●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	岐阜市西部コミュニティセンターの運営上の基本方針、平等利用を確保するための体制	・利用要領に従い、平等な施設利用の承認を行っているか	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・市の情報公開制度に基づき公開されているか。 ・指定管理者の発行する広報誌やチラシで広報されているか	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	地域の生涯学習及びコミュニティ活動の推進を行っていく上での方針と主な事業計画	・岐阜市の施策に沿って、地域の生涯学習、コミュニティ活動の推進に資する業務を行っているか	A	A	A
		貸館業務を行っている上での方針と主な事業計画	・地域の生涯学習、コミュニティ活動の場として提供されているか	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	・運営委員会事業の内容を常に見直しを行っているか	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	・利用者へのアンケート調査を実施しているか ・また、その結果、利用者の要望、クレームに対し適切に対応しているか	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策（窓口対応、プロモーション、設備等の整備など）	・接遇等の職員研修が実施されているか ・定期的に備品の点検を行い、必要に応じて改善されているか	A	A	A
		区分評価			A	
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	指定管理に関する経費の設定額の妥当性と経費削減の方策	・収支予算と実績とは大きくかい離していないか ・具体的な経費の削減の方策を掲げ、努力しているか	A	A	A
		効率的な運営を図るための組織の構造、スタッフの配置	・職員の配置を工夫し、閉館時は常に業務に支障が出ないようにローテーションが組まれているか	A	A	A
		区分評価			A	
安定性 安全性	事業計画書に沿った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	必要人材の配置と職能及び人材育成の方針	・業務に必要な研修を実施し資質の向上に努めているか	A	A	A
		リスクへの対応方策（利用者の安全確保、防犯策、非常時の対応マニュアルなど）	・危機管理マニュアル・緊急連絡網等を整備し、緊急事態に対応できる体制ができているか ・また、個人情報保護等法令遵守は適切に行われているか	A	S	S
		施設管理を行っていく上での方針と具体策	・各種機械設備の保守点検等を行うとともに、防犯・防火体制を整え、日常の安全確保に努めているか。	A	A	A
		区分評価			A	
貢献性	事業計画書の内容が、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	地域の生涯学習、コミュニティ活動の推進のため、ニーズを把握し、地域と一体となって、地域を巻き込んだイベント、社会活動の開催など	・地域の自治会連合会等の各種団体の代表者で構成する運営組織であり、地域に密着した運営が行われているか	A	A	A
		地元の住民の雇用及び貢献に関すること	・地域に密着した運営ができるよう、地元在住者を職員として採用しているか ・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか	A	A	A
		区分評価			A	

●指定管理者の取組みに対する自己評価

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>利用者が安心・安全に施設を利用できるように、利用3区分の開始時間にあわせ職員が点検・確認に努めるとともに、要望や破損箇所など、必要に応じ修繕などを行った。</p> <p>また、サークル活動の活性化及び稼働率の向上を目指して、サークル活動一覧表の作成、並びにコミセンだよりを発行し、各自治会や各公民館での回覧及び配布を行い、PRに努めた。さらに、サークル活動の拡充を図るため、次年度のサークル体験説明会の開催に向けて、各サークル団体への説明会を行った。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>利用者が高齢化し、サークル参加人数が減少している中、サークル活動一覧表の配布、あるいはサークル活動の活性化を図る「コミセンまつり」や「男性料理教室」などを実施するとともに、既存のサークル団体の活性化を図るため、6月に「サークル体験説明会」を実施するなど、利用の促進策を図った。</p> <p>そのほか、サークル責任者会議やアンケート調査などの意見を参考に、身近で親しまれる施設となるよう管理運営に努めている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>来年度も引き続き、サークル活動の活性化策を推進するため、6月をサークル活性化月間と定め、6月の期間中「サークル体験説明会」を開き、会員増を図っていくとともに、サークル団体の廃止による部屋の空き状況を見ながら新規サークルの立ち上げにつなげる「サークル開設支援事業・新サークル体験講座」を実施していく。また、エコオフィス運動を進め、経費節減にも努めていきます。</p> <p>また、2月頃から世界的に新型コロナウイルス感染拡大が見られ、日本においても3月頃から全国的に感染拡大となり、イベントの自粛や3密をなくすなど感染防止策が求められている。そこで、館内においてもアルコール消毒液の設置や窓を開けて換気などを積極的に行うよう利用者にも啓発し、利用者が安心・安全に利用できるよう、努めます。</p>

●所管課の意見

<p>利用状況については、年度末のコロナウイルスの影響で、前年同期に比べ、利用回数、利用者数が共に減少している。西部図書室等の併設施設の利用者もあり、地域のコミュニティ形成の場として機能している。</p> <p>指定管理者の事業について、「シニア男性料理教室」は、年2回行い、地域活動等の生涯学習への参加のきっかけづくりを継続的に企画し、評価できる。ただ、コロナウイルスの影響で毎年3月に実施している「コミセンまつり(サークル発表会)」も開催できなかったため、残念であった。</p> <p>2月に実施したアンケートの結果、全体的な満足度は、85.4%と高く、日ごろから身近で親しめる施設を目指している結果であると評価できる。また、施設の経年劣化や不具合について、可能な限り迅速に対応しており、適正な運営がなされている。</p> <p>運営組織は、地域の自治会連合会をはじめ、各種団体の代表者により構成されており、利用者が利用しやすい運営方法の改善や施設の維持管理に努めるなど、適正な施設運営が行われていると評価できる。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・日常的にも、新型コロナウイルスに対しても適切な運営がなされていると評価できる。 ・特に、新型コロナウイルス対策については、今後もマニュアルに基づき、適切な対応をお願いしたい。 ・利用者を増やすための講座の企画などの努力について評価する。 ・アンケート回収率(回収数/利用回数)は10.2%と飛び抜けて利用者の声を聞いており、利用者目線の運営のモデルにもなりうる <p>と評価できる。</p>
