

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	岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園				所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市八代一丁目11番13号					
指定管理者名	岐阜市北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)	17,791,222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 4,467.17m ² 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,180.94m ² 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市北部ふれあい保健センター(併設施設)					

●利用状況

		R01 下半期	R01 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)		44,676	39,081	52,858	41,420	51,131
各室稼働状況 (%)	防災会議室	84.2	94.9	98.7	94.3	95.4
	集会室	83.6	100.0	100.0	100.0	100.0
	教養娯楽室	44.7	46.2	47.0	43.3	58.3
	生活相談室	21.7	26.3	27.2	23.6	31.8
	大集会室	67.1	66.7	74.8	66.2	66.9
	音楽室	77.6	89.1	92.7	96.8	96.0
	サークル室	75.0	85.9	88.7	88.5	95.4
	多目的室	58.6	71.2	77.5	75.8	74.8

●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市条例・規則・要綱に基づき、適切な運用を実施している。 ②職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③広報紙「寄木細工」の発行、館内PRなど構成区域の地域住民を対象に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、定期サークル代表者と年4回の意見交換会、窓口等で利用者との懇談を積極的に行い、多くの意見を聴き、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(下半期) ①合同発表会(10月) ②グランドゴルフ大会(10月) ③サークル活動見学・体験会(11月) ④講演会(11月) ⑤避難訓練(2月) ⑥機関紙「寄木細工」発行(2月)	①10/20に実施、54サークル、約800人参加 ②10/28に実施、約140人参加 ③11/1～11/30に実施、約60名体験 ④11/17に実施、約137人参加 内容「動いて歩いて健康寿命を延ばそう」 ⑤2/7に実施、約70人参加 ⑥2/19に発行、第28号、2,250部

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) 法定期検 ①昇降機保守点検(年1回) 定期点検 ①昇降機保守点検(年12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定期検 ①上半期に実施 定期点検 ① 10/16 11/13 12/18 1/15 2/12 3/25
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条の規定に基づき適切に対応をしている。 ②マニュアルを整備し、年2回防災訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、適切に運営している。

●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日に実施 (53件)
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 利用した部屋は 大集会室5.7%、防災会議室26.45%、集会室 7.6%、教養娯楽室5.7%、生活相談室0.0% 音楽室18.9%、サークル室26.4%、多目的室9.4%、保健センター 0%、その他 0% ◎ スタッフの対応について 満足 58.5%、やや満足 20.8%、ふつう 20.8%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 50.9%、やや満足 18.9%、ふつう 30.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 64.0%、やや満足 22.0%、ふつう 14.0%、やや不満 0.0%、不満 0% ◎ 性別 男性 11.3%、女性 88.7% ◎ 年代 10代未満 0.0%、10代 0.0%、20代 3.8%、30代 1.9%、40代 3.8%、 50代 15.1%、60代 17.0%、70代 54.7%、80代以上 3.8%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ○エアコンの効きが悪い。 ○照明が暗い。 →快適な施設の利用と省エネとを考慮して運用していますので、ご理解とご協力をお願いします。 ○イスが老朽化している。替えてほしい。 →新品に入れ替えました。 ○トイレのペーパーホルダーを替えてほしい。 →利用状況を確認の上、入れ替えを検討します。

●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	岐阜市北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、工夫又は新規の魅込的な提案の有無、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	S	S
		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(窓口応対、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縮減の方策	・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、開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(利用者の安全確保策、防止策、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	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、地域と一緒にって、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	・地域に密着した運営ができるよう、地元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

今期の取組みに対する評価	<p>○お客様アンケートなど利用者の意見を参考に、施設の改善を行なった。今年度は、ロビーのカーペット張替、防災会議室・サークル室・多目的室・ふれあい保健センター他3ヶ所のLED化を実施した。</p> <p>○30年ぶりの改元を盛り上げるため、令和改元記念・第34回サークル合同発表会では、書道サークルによる令和の典拠となった「梅花の歌」の作品を展示し、来館者に選出してもらうなどの記念発表会を開催した。また、令和改元記念・第3回グラウンドゴルフ大会では、参加人数や賞品を拡大して大会を行った。 サークル会員と地域住民との交流の場として非常に好評を得た。</p> <p>○希望する34サークルの活動見学体験会実施した。11月の1か月間、いつでも気軽に見学体験してもらえるように、通常の活動時間にして3年目となり参加サークルや体験者も増えた。 参加者60名 入会者23名</p>
前回までの意見の取組み状況	<p>○開館以来35年を経過し、施設が経年劣化してきているため、老朽化したカーペットの順次張替を実施している。また、省資源省エネルギーを考慮して、稼働率の高い部屋からLEDに切替えを行い、環境整備を図っている。</p> <p>○利用者の拡大とサークルの活性化を目的に、11月をサークル活動見学体験月間として継続的に実施しており会員拡大に繋がると好評を得ている。</p> <p>○長良公園に於いて北部7地区の高齢者の参加による、グラウンドゴルフ大会を開催してきた。高齢者の健康維持、選手相互の交流・連帯感を深めることとなり、非常に好評を得ている。</p>
今後の取組み	<p>○生涯学習や地域活動の拠点施設として、広く地域の皆さんに安心安全・使いやすい施設として利用して頂けるよう、計画的に施設の改善を行うとともに、サークル活動見学体験会やグラウンドゴルフ大会・講演会などの開催により、利用者の増加に繋げていく。また、自治会、公民館や地域の各種団体の協力を得、コミュニティセンターの広報にさらに努めていく。大きな課題である、男性利用者の拡大にもつながるようなコミセン講座の実施などを検討していく。</p> <p>○職員一同情報を共有し、ホスピタリティーに立った質の高いサービスを提供するとともに、安全・安心かつ利用し易い施設の改善を行い、維持管理に努めていく。</p>

●所管課の意見

利用状況は、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、利用者数ともに減少している。一方で、併設施設の北部ふれあい保健センターの利用者もあり、地域のコミュニティ形成の場として機能している。
指定管理者の事業については、「合同発表会(サークル発表会)」、「グランドゴルフ大会」、「サークル活動見学・体験会」、「講演会」を実施した。「サークル活動見学・体験会」では、既存のサークルの見学・体験会を実施し、サークルの会員の増加につなげられたことは、地域の生涯学習拠点の役割として評価できる。
2月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応への満足度が79.3%、全体的な満足度も86%と高く、職員の日ごろの接遇意識や施設運営について、高く評価できる。また、施設の経年劣化や不具合に対し、可能な限り迅速に対応をしており、高く評価できる。
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。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・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3.6%である。