

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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地		
指定管理者名	岐阜市南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	☐ 公募 ☒ 非公募		
料金制	☒ 使用料 ☐ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料 (年額)	19,919,750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 4,191㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,454.16㎡ 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビッ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南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)		26,503	36,309	31,567	37,371	34,630
各室稼働状況(%)	教養娯楽室	10.5	13.5	12.6	15.9	18.5
	生活相談室	23.7	37.8	33.1	30.6	27.8
	集会室	59.9	73.1	66.9	68.8	72.8
	会議室	63.2	74.4	82.8	73.2	82.1
	防災会議室	81.6	92.3	94.7	91.1	94.7
	音楽室	66.4	84.0	88.7	88.5	94.0
	多目的室	44.1	55.8	55.0	53.5	56.3
	サークル室	53.3	65.4	70.9	65.6	80.1
大集会室		80.9	94.9	88.7	92.4	91.4

●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適切な運用が行われている。 ②職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③サークル文化祭開催チラシを作成し、構成区域4校区の地域住民に回覧周知している。 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「下半期」 ①サークル発表会「文化祭」(6月) ②文化講演会(11月) ③コミセンだより発行(1月) ④消防訓練(9月・2月) ⑤自主防災研修会(3月)	①6/2に実施 540名参加 ②11/23に実施 当該校区100名参加。 内容「薬草学と養生訓」 ③校区各班に配布(1,400部) ④9/20 34名 2/20 28名参加 ⑤3/28 21名参加

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12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①12/12の定期点検時に追加項目を点検した 定期点検 ①(下半年)10/1,11/20,12/12,1/17,2/4,3/4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	日常点検の中で建物及び設備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条の規定に基づき実施されている。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、運営されている。

●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(25件)
利用者アンケートの実施結果	◎性別 男性44.0%、女性56.0% ◎年代 20歳未満0.0%、20代0.0%、30代4.0%、40代0.0%、50代8.0%、60代28.0%、70代52.0%、80歳以上8.0% ◎利用した部屋は、 教養娯楽室0.0%、生活相談室0.0%、集会室8.0%、会議室0.0%、防災会議室32.0%、音楽室20.0%、多目的室4.0%、サークル室8.0%、大集会室 20.0% ◎スタッフの対応(態度や接客など)について 満足80.0%、やや満足12.0%、ふつう8.0%、やや不満0.0%、不満0.0% ◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足64.0%、やや満足28.0%、ふつう4.0%、やや不満0.0%、不満4.0% ◎全体的な満足度について 満足76.0%、やや満足16.0%、ふつう4.0%、やや不満0.0%、不満4.0%、
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・集会室を使った後に、畳の上に髪の毛が落ちていたときがある。 →貸し付けの際には、使用後には必ず掃除機をかけていただくよう更なる喚起をします。 ・大集会室の椅子をスチールとアルミを区分して収納できるように収納ボックスに区分表示をしていただけるとありがたいです。 →収納ボックス内に区分表示ラベルを張って皆様が利用しやすいようにしました。 ・南の柵を開けて、南から来館する人のために便利にしてほしい。 →防犯・防災上の為、日常は閉めてありますがアコーデオン式の柵でカギはかけてありませんのでその都度開けて入っていただけると幸いです。 ・イスを運ぶキャリー台がもう1つあるとよい。 →新年度にもう1台購入したいと思っています。 ・音楽室のカラオケ機材が良くない。 →予算的にいくらかかるかが問題ですのでご相談に乗ってください。

●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	岐阜市南部コミュニティセンターの運 営上の基本方針	・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 ・定期的な備品の点検を行い、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	・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 の方策	・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ないか ・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 一体となって事業推進ができる組織	・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

今期の取組みに対する評価	・建物及び関連施設の経年劣化により、修繕箇所が多発しているため、利用者アンケートや、修理箇所パトロールをして劣化部分を早期に発見し、岐阜市男女共生・生きがい推進課と密に連絡を取り合い、計画的に修繕をして利用者が安心して快適に利用していただけるように努めた。 ・2月からは新型コロナウイルス感染予防のために、館内には消毒液を置くと共に、マスク着用を呼びかけたり密閉・密集・密接の3密に注意していただくことと、予防のための館の利用自粛を呼びかけ協力を頂いた。
前回までの意見の取組み状況	・サークル会員からの要望については、極力耳を傾けて叶えるよう努めた。 ・運営委員会事業の文化祭の開催にあたり所属するサークル団体が実行委員会を作り、そのなかで自ずから企画運営することにより、サークル間の交流の場として、地域の老若男女が幅広く参加できるよう努めた。 ・人生100年時代の到来に向けた日常生活の過ごし方に関する文化講演会をコミセン主催で初めて行い、元気に楽しくコミセンを利用していただけるよう努めた。
今後の取組み	・新型コロナウイルスの終息が見えない状況の中で、今後は市の方針に従い安全なコミセン運営に努めたい。 ・現在は高齢者がますます増えていく100年時代である。その高齢者が一人でも安全に楽しくコミセンを再び利用できるように施設運営をしていく準備をしておく必要がある。 ・今までと同様に、併設施設である「ふれあい保健センター」及び「南部東事務所」の職員との間で、密に連絡を取り合って、窓口対応の向上に努めたい。

●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、利用人数ともに減少している。利用者の高齢化に伴うサークルへの参加減少が影響しているが、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、「文化講演会」が開催され、地域の生涯学習への参加のきっかけづくりを企画し、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92.0%、全体的な満足度も92.0%と高く、日ごろの職員の接遇意識や施設運営について、高く評価できる。また、施設の管理状況への満足度も92.0%と高く、施設が老朽化し、経年劣化等の原因による不具合が発生しているが、可能な限り迅速に対応をしているので評価できる。

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2.0%である。