

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	岐阜市長森コミュニティセンター	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市前一色一丁目2番1号		
指定管理者名	岐阜市長森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)	19,792,583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 4,087㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,728.74㎡ 防災会議室、多目的室、音楽室、スポーツ室、料理教室、サークル室、集会室、教養娯楽室、大集会室、チビッココーナー、駐車場 岐阜市東青少年会館(併設施設)、岐阜市長森図書館(併設施設)、岐阜市長森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)		35,231	38,671	40,719	37,605	40,101
各室稼働状況(%)	防災会議室	96.1	96.8	95.4	96.8	92.1
	多目的室	48.0	58.3	43.0	43.3	41.1
	音楽室	69.1	86.5	90.7	90.4	87.4
	スポーツ室	83.6	98.7	99.3	99.4	98.0
	料理教室	36.8	43.6	45.0	35.7	49.7
	サークル室	42.8	46.2	55.0	38.9	52.3
	集会室	69.1	84.0	84.1	75.8	78.8
	教養娯楽室	42.8	53.2	57.0	44.6	56.3
	大集会室	73.0	82.7	82.8	77.7	82.1

●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適切な運用を行っている。 ③「コミセンだより」を年2回発行し、地域住民の方に当センターの利用状況や定期登録サークルの活動状況などを紹介している。 ④年2回アンケートを実施し、利用者から意見を収集するとともに、窓口でも利用者から意見を聞いて、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消防訓練(2月) ②生涯学習フェスティバル(11月) ③コミセン講座(12月、1月) ④定期サークル代表者会(2月) ⑤「コミセンだより」発行(3月) ⑥サークル体験説明会(1月)	①2/12に実施。22名参加。AED操作訓練も合わせて実施。 ②11/17に実施。22サークルが舞台発表。10サークルが作品展示発表。1,092人が来館。 ③12/8にコミセン講座「オカリナコンサート」を実施。160名参加。1/24にコミセン講座「シニアの男性料理教室」(2回目)を実施。17名受講。 ④2/2に定期サークル代表者会を開催。43人参加。今年度の活動の総括と次年度の利用依頼。 ⑤3/1に今年度2回目の「コミセンだより」発行。1500部印刷。長森・日野地区の全自治会内で回覧。 ⑥サークル活動の活性化を目的に開催。16団体が開催を申込。体験説明会に8人参加。

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 ①6/25 に実施 定期点検 ①4/12、5/21、6/25、7/2、8/7、9/26、10/16、11/13、12/18、1/15、2/12、3/17 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。 蛍光灯のLED化は喫緊の課題であるので、計画的に行っている。
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している。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回利用者にも参加していただき、避難訓練を含めて消防訓練を実施している。 ③関係法令を遵守して、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(59件)
利用者アンケートの実施結果	○性別、年代は 男性 16.9% 女性 83.1% 10才未満…0% 10代…0% 20代…1.7% 30代…3.4% 40代…6.8% 50代…11.9% 60代…32.2% 70代…33.9% 80歳以上…10.2% ○利用した部屋は 大集会室…0% 防災会議室…33.9% 集会室…5.1% 教養娯楽室…0% サークル室…0% スポーツ室…27.1% 音楽室…27.1% 料理教室…3.4% 多目的室…3.4% 長森図書室…0% ふれあい保健センター…0% 東青少年会館…0% その他…0% ○スタッフの対応(態度や接客など)について 満足…79.6% やや満足…11.9% ふつう…5.1% やや不満…3.4% 不満…0% ○設備や備品の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足…64.4% やや満足…13.6% ふつう…13.6% やや不満…6.7% 不満…1.7% ○全体的な満足度について 満足…67.8% やや満足…20.3% ふつう…10.2% やや不満…1.7% 不満…0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	○トイレの洋式が多いと助かります。 →洋式トイレの広さを確保するのが大変難しいが、1F女子トイレの和式トイレ(1)を洋式化ができれば、検討します。 ○夜に利用しているため、館内が暗いと思うので明るくしてください。また、駐車場にも照明がほしいです。 ○雨降り時が駐車場が暗い(夜間) →1Fロビーは、節電のため一部の照明は点けてありません。利用時に点灯してください。外灯は、今後LED照明に切り替えていきます。 ○多目的室の机の縁が傷んでいるので、ひっかけやすい。椅子がとても重く使いにくいし、移動が大変です。 →高額な備品なので、予算の範囲内で対応が可能か検討します。

●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	岐阜市長森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	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縮減の方策	・収支予算と実績とは大きく離れていないか ・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

今期の取組み に対する評価	・「コミセンだより」2回目を発行し、長森・日野地区の全自治会内で回覧をしてもらい、当センターの活動事業（生涯学習フェスティバルやコミセン講座の開催など）や定期サークルの活動状況などを知ってもらった。窓口にも配架して自由に持ち帰れるようにしたことで、来館者にも知ってもらうことができた。 ・館内のいくつかの部屋の蛍光灯をLED化することができた。 ・ふれあい保健センターと談話室の間にはパーテーション式の壁があるが、個人情報漏洩防止のため防音効果のある間仕切壁を設置した。
前回までの意見の 取組み状況	・サークル利用者の高齢化やサークル会員の減少傾向がある中、サークル活動の活性化を図るべく、各種コミセン講座を開催したり、サークル体験説明会を計画・実施したりした。また、いろいろな団体からの利用照会や申込みに対して、前向きに対処し、利用促進を図ってきた。 ・利用者の安心・安全の観点から、日常的にAED点検をし、2月実施の消防訓練では、避難訓練のみならずAED操作訓練も行った。
今後の取組み	・経年劣化による施設の修繕箇所や設備の故障等が多くなってきている。安全性、緊急性を最優先にしながら、利用者の皆さんが快適かつ安心して利用できるよう、施設環境の改善に努めたい。 ・蛍光灯のLED化、外灯などの水銀灯のLED化が喫緊の課題となっているので、今後も計画的に継続して取り組みたい。 ・長森コミュニティセンターの利用状況や定期登録サークルの活動の様子などを積極的にPRして、当センターの理解を深めてもらうとともに、定期サークルへの入会促進を図っていききたい。またサークル自身の活性化にもつなげていきたい。

●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。一方で、長森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。

指定管理者の事業については、コミセン講座において「シニア男性料理教室」や「生涯学習フェスティバル（サークル発表会）」を開催し、男性の地域活動のきっかけづくりや「生涯学習フェスティバル」には多くの参加者が来場し、大変好評であった。また、「コミセンだより」は、年2回発行で、地域にコミュニティセンターを広く周知しており、大変評価できる。

2月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応についての満足度は91.6%で、全体的な満足度も88.1%と非常に高く、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、利用者からの要望や施設の不具合について、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。

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%であるが、それ以上に、利用者との対話が出来ていると評価できる。