

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	岐阜市市橋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	岐阜市市橋六丁目13番25号		
指定管理者名	岐阜市市橋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)	21,216,648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 4,284㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 3,398.32㎡ 防災会議室、音楽室、料理教室、会議室1、会議室3、大集会室、スポーツ室、サークル室、教養娯楽室、和室会議室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市市橋幼児支援教室(併設施設)、岐阜市市橋デイサービスセンター(併設施設)、岐阜市市橋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)		46,872	50,486	52,871	51,640	48,762
各室稼働状況(%)	防災会議室	84.2	71.8	80.8	85.4	76.2
	音楽室	79.6	84.0	87.4	84.1	85.4
	料理教室	30.3	26.3	28.5	26.1	28.5
	会議室1	84.2	86.5	89.4	87.9	88.7
	会議室3	39.5	35.3	39.1	33.8	45.7
	大集会室	73.0	76.3	80.1	83.4	84.1
	スポーツ室	97.4	96.8	100.0	98.7	100.0
	サークル室	52.6	53.8	57.6	54.1	59.6
	教養娯楽室	34.2	36.5	40.4	37.6	33.8
	和室会議室	55.9	65.4	68.9	64.3	64.2

●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コミセンたよりを発行し、構成地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、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(11月) ②消防訓練(12月)	①11/24実施。約1,800人参加。 ②12/10に実施

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 ①3/5 定期点検 ①10/16、11/14、12/19、1/21、2/18、3/5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(60件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 防災会議室10.0%、和室 8.3%、教養娯楽室 3.3%、大集会室 16.7%、スポーツ室 20.0%、会議室1 13.3%、会議室3 5.0%、音楽室 13.3%、料理室 6.7%、サークル室 3.3% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 66.7%、やや満足 18.3%、ふつう 15.0%、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 60.0%、やや満足 23.3%、ふつう 15.0%、やや不満 1.67%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 63.3%、やや満足 25.0%、ふつう 11.7%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 33.3%、女性 66.7% ◎ 年代 20歳未満 3.3%、20代 5.0%、30代 13.3%、40代 18.3%、50代 13.3%、60代 25.0%、70代 16.7% 80代以上 5.0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	テーブルの脚のプラスチックカバーがないものが多数あり、畳をキズつけてしまったり、出し入れの時にケガをしてしまったりする恐れがある。 →点検し、脚のプラスチックカバーがないものは、応急処置をしました。 音楽室の白カーテンが汚れているので、クリーニングしてほしい。 →他室も含め汚れ状態を確認しながら、順次進めてまいります。 トイレの便座を温かく、できればウォシュレットにしてほしい。 →順次進めてまいります。 スポーツ室の白いモップが古く汚れているので、新しいものに換えてほしい。 →早速、新しいものに取り換えました。 教養娯楽室の鏡の後ろの壁が傷ついています。利用サークルは気を付けてほしい。 →鏡との接触部分にクッション素材を貼り付け、傷がつかないように工夫をしました。 今後徹底するよう、利用サークルに周知していきます。

●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	岐阜市市橋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	・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	市橋コミュニティセンターの最大の事業である「第23回サークル発表会」が多くの参加者を集め、盛大に開催することができた。登録サークルの皆さんで実行委員会を作り、開催運営したもので、48サークルを中心に、市橋ふれあい保健センターや市橋デイサービスセンターの協力も得て、一般観客を含め約1800人の参加があり、好評でした。全48サークルのほとんどが、毎年、協力的に参加している。
前回までの意見の 取組み状況	歌謡祭(毎年7月開催)やサークル発表会(毎年11月開催)には、より多くの地域住民の皆さんに参加見学していただけるよう、管内7地区に開催案内を配布したり、サークル会員も関係者に周知するなど一丸となり努力しました。
今後の取組み	7月に開催する歌謡祭には、サークル会員以外の一般観覧者を募るため、広くPRに努めるなど地域住民との方流を図ります。 併設施設の市橋ふれあい保健センター・市橋デイサービスセンター・市橋幼児支援教室とも一体となり、地域交流の施設としての役割を果たして参ります。

●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おり、利用者の高齢化によるサークルへの参加減少が影響と考えられる。一方で、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。なお、当センターは令和2年1月に新たな駐車場(15台)の供用が開始され、同年2月の利用者数は、前年同月の14%増となるなど、今後の利用者数増加が期待できる。

指定管理者の事業について、「サークル発表会」では、市橋ふれあい保健センターや市橋デイサービスセンターの協力も得て、地域交流の機会を創出し、評価できる。

2月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応についての満足度が85.0%、全体的な満足度が88.3%と高く、日ごろから利用しやすい施設を目指している結果であると評価できる。また、施設設備の不具合や利用者からの要望について、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。