

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	岐阜市北東部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	岐阜市福富迎田6番地1		
指定管理者名	岐阜市北東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, 049, 768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, 508. 25㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 766. 21㎡ 防災会議室、会議室、大集会室、サークル室、音楽室、教養娯楽室、スポーツ室、料理教室、チビッココーナー、駐車場 岐阜市役所北部事務所三輪連絡所(併設施設)、岐阜北消防署三輪分署(併設施設)、岐阜市北東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)		31,465	31,389	35,891	31,814	33,485
各室稼働状況(%)	防災会議室	68.4	55.1	68.2	57.3	62.9
	会議室	48.0	48.1	53.6	40.8	45.0
	大集会室	57.9	62.8	65.6	51.6	60.9
	サークル室	36.2	39.1	41.1	31.8	35.1
	音楽室	78.3	94.2	94.7	89.2	92.1
	教養娯楽室	56.6	71.2	69.5	72.0	80.1
	スポーツ室	88.8	100.0	99.3	100.0	98.7
	料理教室	34.2	31.4	45.0	36.3	39.7

●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コミセンだよりを発行し、構成区域の住民を対象にコミュニティセンターの活動状況などを紹介している。 ④お客様アンケートを実施するとともに、ご意見箱を常時設置したり窓口等で利用者の意見を聞き可能な限り迅速に対応をしている。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施(下半期) ①文化のつどい(10月) ②消防訓練(11月) ③北東部ふれあいコンサート(11月) ④文化講演会(3月)	①10/27に実施 約700人来場 ②11/ 7に実施 約20人参加 ③11/24に実施 約160人来場 ④3/1に実施予定 (新型コロナウイルス感染予防のため中止) 内容「『麒麟がくる』の主人公 明智光秀について」

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) 保守点検 ①昇降機意匠清掃(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 保守点検 ①1/23に実施 定期点検 ①10/30, 11/21, 12/10, 1/23, 2/19, 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	施設並びに備品等の状況を日常点検の中で適切に把握して、修繕等を要する箇所があれば速やかに対応している。
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している。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回の避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、運営を行っている。

●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 (64件)
利用者アンケートの実施結果	◎利用した部屋は 大集会室 3.1%、防災会議室 9.4%、教養娯楽室 18.8%、サークル室 1.6%、 スポーツ室 40.6%、会議室 7.8%、音楽室 10.9%、料理教室 1.6%、その他 6.2% ◎スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 79.7%、やや満足 4.7%、ふつう 15.6%、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 59.4%、やや満足 20.3%、ふつう 20.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎全体的な満足度について 満足 64.1%、やや満足 20.3%、ふつう 15.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎性別 男性 20.3%、女性 79.7% ◎年代 10歳未満 3.1%、10代 1.6%、30代 1.6%、40代 3.1%、50代 9.4%、60代 26.6%、 70代 43.8%、80歳以上 10.8%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・雨天時に通路に水溜りができて歩きづらい。 → 地盤沈下で水溜りができご不便をおかけしておりますが、速やかに修繕いたします。 ・植栽の草が伸びているので対応していただきたい。 → 早速、対応いたします。

●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	岐阜市北東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、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	○生涯学習や地域活動の拠点施設として、安全に楽しく利用していただく魅力的な施設となるよう日常点検を実施するとともに、お客様アンケートや受付業務での要望を参考に、職員一同がホスピタリティーのある質の高いサービス提供に努めている。 ○地盤の沈下により屋外の通路に雨天時水溜りができるとの連絡があり、改修工事を実施した結果、通行の支障になっていた水溜りが無くなり利用者から高い評価を受けた。また、浄化槽の老朽化による異臭を、下水道に切り替え解消することができた。
前回までの意見の 取組み状況	○避難所開設マニュアルを整備して、災害の発生時に自主避難者に応える体制づくりを整えている。年度末から全世界を震撼させている新型コロナウイルスの発生に伴い、本来、地域住民の活動拠点であり避難場所でもある施設が、一転、住民が集うことによりウイルスの感染拡大が懸念される場所となっている。当面、施設の閉館は続くと思われるが、サテライトオフィスとして行政機能の停滞を防ぐ緊急避難的な施設としての役割を担うこととなった。
今後の取組み	○新型コロナウイルスの終息が厳しい先行きの中、閉館解除の時期、それに伴う利用者の受け入れ体制、更に今後の事業の展開を判断することが難しい状況となっている。まずは、行政と一層の連携を深め、非常事態の中でコミセンが担う役割を確認して対応することが必要である。

●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。利用者の高齢化によるサークルへの参加減少が影響と考えられるが、コミュニティセンターだけでなく併設施設である三輪連絡所なども、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、「文化のつどい(サークル発表会)」、「北東部ふれあいコンサート」を開催し、地域の生涯学習の拠点としての機能を発揮している。また、コロナウイルスの影響で「文化講演会」が中止になったのは残念であった。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84.4%、全体的な満足度も84.4%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、施設や整備の管理状況についても、満足度は高い。

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5.0%である。