

## 令和 2 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	岐阜市西部コミュニティセンター及び交楽園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市下鵜飼一丁目105番地		
指定管理者名	岐阜市西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)	18,826,296円(令和2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 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、小会議室、料理教室、チビっ子室、駐車場 岐阜市西部図書室(併設施設)、岐阜市西部ふれあい保健センター(併設施設)		

### ●利用状況

		R02下半期	R02上半期	R01下半期	R01上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)		19,480	8,832	17,945	20,131	23,261
各室稼働状況 (%)	防災会議室	94.7	86.2	88.2	96.2	98.7
	集会室	85.3	78.0	61.8	73.1	72.9
	教養娯楽室	32.7	23.9	41.5	53.8	60.3
	生活相談室	50.7	33.9	44.7	53.2	43.7
	大集会室	70.7	51.4	68.4	69.2	79.5
	小会議室	34.0	34.9	68.4	75.0	78.8
	料理教室	14.7	22.9	25.0	30.1	31.8

### ●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適切な運営を行っている。 ②適切な運営を行っている。 ③コミセンだより及びサークル一覧表を発行し、構成地域の地域住民を対象に回覧し、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、窓口等で利用者の要望などを聞き取り、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) ①10月 サークル責任者会議 ②12月 第2回シニア男性料理教室 ③12/12 臨時役員会 ④1/28 消防訓練(後期) ⑤3/13 第3回役員会・運営委員会 ⑥3月 春のコミセン祭り	①新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止する。 ②新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止する。 ③令和3年度予算案等について説明する。 ④図書室職員も参加して実施した。 ⑤令和3年度事業計画及び令和3年度収支予算について審議を行った。 ⑥新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止する。

施設管理	<p>日常点検</p> <p>①消防設備点検(自主点検)</p> <p>②不審者、危険物(自主点検)</p> <p>法定点検</p> <p>①昇降機保守点検(年1回)</p> <p>定期点検</p> <p>①昇降機保守点検(年4回)</p> <p>②し尿浄化槽保守(年52回)</p>	<p>日常点検</p> <p>①特記事項なし</p> <p>②特記事項なし</p> <p>法定点検</p> <p>①12/8に実施</p> <p>定期点検</p> <p>①12/8、3/9に実施</p> <p>②毎週金曜日に実施</p>
施設修繕	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <p>・迅速な修繕の実施</p>	<p>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。</p>
危機管理・法令遵守	<p>①個人情報の保護</p> <p>②非常時の対応策</p> <p>③関係法令の遵守</p>	<p>①岐阜市コミュニティセンター条例第7条の規定に基づき遵守している。</p> <p>②マニュアルを整備するとともに、年2回防災訓練を実施している。</p> <p>③関係法令を遵守し、管理・運営に努めている。</p>

### ●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>令和3年2月2日～2月28日(72件)</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>設問① 年代 性別</p> <p>10歳未満 0%、10代 0%、20代 0.8%、30代 0%、40代 6.9%、50代 12.5%、60代 32.0%、70代 41.6%、80代以上 4.2%</p> <p>男性 19.4%、女性 80.6%</p> <p>設問② 利用した部屋は</p> <p>防災会議室 33.3%、集会室 29.2%、教養娯楽室 5.6%、生活相談室 9.7%、大集会室 9.7%、小会議室 6.9%、料理教室 2.8%、併設施設 2.8%</p> <p>設問③ スタッフの対応について</p> <p>満足 61.1%、やや満足 15.3%、ふつう 22.2%、やや不満 1.4%、不満 0.0%</p> <p>設問④ 施設・設備について</p> <p>満足 61.1%、やや満足 12.5%、ふつう 25.0%、やや不満 1.4%、不満 0.0%</p> <p>設問⑤ 全体的な満足度</p> <p>満足 62.5%、やや満足 16.7%、ふつう 20.8%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・入口に熱感知器、消毒液があった方が良い。職員もまた熱感知器で検温をした方が良い</p> <p>→検温については、非接触型体温計があり、必要に応じ、貸し出しをしていますし、入口に消毒液を設置しています。また、職員の検温については、毎日行っています。</p> <p>・2時間に1回くらい、トイレ、手すり等の消毒をした方が良い。入口に空気清浄機があった方が良い。</p> <p>→消毒についてであります。市の指示に基づき各部屋については、利用者に消毒セット一式をお渡しし、お願いをしています。トイレや手すりなど共有部分は、職員が午前、午後、夜間の3回消毒を行っています。</p> <p>また、玄関・ロビーについては、自動ドアやロビーの窓を開け、換気対策をしっかりと行っています。よって、費用対効果を考えて、空気清浄機の設置は必要ないと考えています。</p> <p>・エレベーターの使用頻度のデータを執って、必要性を検討すべきである。</p> <p>→岐阜市は、バリアフリー基本構想に基づき、高齢社会に適應した生活環境整備や福祉施策の充実を図り、だれもが暮らしやすいバリアフリー化を進めています。</p> <p>・事務室に誰もいないときがあるので、心配です。</p> <p>→一人勤務のため、施設内点検のため、事務室に誰もいないときがありますが、窓口にあるインターホンを押していただければ、対応できます。また、長時間、事務室を離れるときは、施錠をしています。</p> <p>・駐車場出口について、右側は良いが、左側はコンクリートで大変見にくく、危険である。</p> <p>→ご指摘のとおり正面駐車場出口の左側は見づらいため、カーブミラーの設置を行いました。</p>

●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	岐阜市西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）	・接客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				S
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

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>前期から引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため各事業を中止せざるを得ない状況であった。このため新型コロナウイルス感染防止を最大の課題として、手指用アルコール消毒液の設置、共用については職員が、各部屋については利用者による消毒を実施した。また、チェックシートにより3密回避や監禁などの徹底を図った。 また、ハード面の整備として、各部屋に換気対策として網戸を設置した他サーキュレーターの購入も行った。 このほか、安全対策として、アンケートで危険との指摘があった駐車場出口にカーブミラーを設置した。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上半期の利用者アンケートで要望があった駐車場の水溜り補修及び網戸の設置を予算の許す範囲で実施した。</li> <li>・コロナウイルス対策は市のマニュアルに基づき厳正に実施している。また、換気対策として窓を開けているため、利用者の健康を配慮して冬場の室内温度を高めに設定した。</li> <li>・コロナウイルスの影響で中止したが、サークル活動の活性化及び地域の方に親しみをもち、地域活動の拠点となるよう、例年は「サークル体験会」「コミセンまつり」「親子ふれあい事業」などを実施している。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウイルスの影響で中止してきたコミセン主催の事業を適切な感染防止対策を施したうえで少しでも多く実施したい。</li> <li>・網戸の設置もまだ十分ではないので、予算の許す限り充実を図りたい。</li> <li>・施設内照明のLED化をさらに進め、省エネ・経費節減に努めたい。</li> <li>・利用者アンケートなどからの要望をくみ取り、安全、快適な施設運営に努める。</li> <li>・施設の老朽化が進んでいることから、不具合箇所を早期に見つけ、早めの修繕を行っていく。</li> </ul>

## ●所管課の意見

今年度下半期は新型コロナウイルスの影響で、1/10～2/28の期間開館時間を20時までとし、1/15～3/7の期間新規予約の受付を停止した。緊急事態宣言下でも使用後の部屋の消毒、検温の実施など新型コロナウイルス対策を十分に行いながら、利用者に安心して会館を使用してもらえるよう努めた。また、指定管理者自身も管理者マニュアルを順守し、職員同士が濃厚接触者にならないよう気を付けながら勤務した。施設管理の面では、アンケートにあった意見を取り入れ駐車場にカーブミラーを設置したり、経年劣化した襖やカーペットの貼替等を行い、利用者のために効果的な修繕を複数実施した。2月に実施したアンケートの結果、コロナ禍によるイレギュラーな対応があったに関わらず、スタッフの対応の満足度は76.4%、全体的な満足度としては79.2%と高く評価されている。今後も施設管理運営や職員の日頃の接遇意識に期待したい。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

- ・適切な運営がなされていると評価できる。
- ・コロナ禍であっても、これだけ利用されていることを評価したい。特に高齢者は行く場所がない中で、コミュニティセンターが安心して行ける場所であるということは重要である。
- ・地域の防災の拠点として、耐震や安全性の見直しは必要である。
- ・若い方にも利用してもらえるよう努力をお願いしたい。