

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	岐阜市北東部コミュニティセンター	所管課	男女共生・生涯学習推進課
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, 224, 537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 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

		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)		18,640	10,746	31,465	31,389	35,891
各室稼働状況(%)	防災会議室	39.3	34.9	68.4	55.1	68.2
	会議室	25.3	24.8	48.0	48.1	53.6
	大集会室	58.7	45.0	57.9	62.8	65.6
	サークル室	25.3	21.1	36.2	39.1	41.1
	音楽室	63.3	70.6	78.3	94.2	94.7
	教養娯楽室	64.0	57.8	56.6	71.2	69.5
	スポーツ室	97.3	93.6	88.8	100.0	99.3
	料理教室	16.7	12.8	34.2	31.4	45.0

●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適切な運用が行われている。 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消防訓練	①12/10実施 約20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) 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 ①12/17 定期点検 ①10/14・11/26・12/17・1/29・2/9・3/25
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	日常点検を実施することにより、施設並びに備品等の状況を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3年2月1日～2月28日に実施(61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24.5%、防災会議室6.5%、教養娯楽室8.2%、サークル室1.6%、スポーツ室27.9%、会議室4.9%、音楽室13.1%、ふれあい保健センター1.6%、三輪連絡所3.3%、その他8.2% ◎スタッフの対応(態度や接客など)について 満足90.2%、やや満足8.2%、普通1.6%、やや不満0.0%、不満0.0% ◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など)について 満足75.4%、やや満足16.4%、普通4.9%、やや不満3.3%、不満0.0% ◎全体的な満足度について 満足78.7%、やや満足14.8%、普通4.9%、やや不満1.6%、不満0.0% ◎性別 男性37.7%、女性62.3% ◎年代 10歳未満0.0%、10代0.0%、20代1.6%、30代1.6%、40代14.8%、50代13.1%、60代31.2%、70代32.8%、80歳以上4.9%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・スリッパが欲しい。 →館内の床汚れ防止のため、ご理解をお願いいたします。 ・窓を開けて使っているので、暖房をかけても寒い。 →コロナ対策のためご不便をおかけします。暖房の設定温度を上げて対応させていただきます。 ・本をもう少し充実させて頂けたり、おすすめや季節にあわせてもらえたらありがたい。 →昨年度、保有の図書冊数を増やさせていただきました。さらに図書館に相談いたします。

●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、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

今期の取組み に対する評価	・利用者の新型コロナウイルス感染防止対策として、入口に非接触型消毒器を設置、マスク着用・手洗い消毒の励行・3密の回避・積極的な換気の励行等を掲示物や声掛けにより注意喚起し、利用者の感染防止及び感染に対する不安の払拭に努めた。 ・省エネルギー化の一環として、会議室蛍光灯及びスポーツ室水銀灯のLED化工事を実施した。 ・経年劣化により施設駐車場出入口のアスファルトが沈下して段差が生じ危険となったため、舗装改修を行い利用者の安全を図った。
前回までの意見の 取組み状況	・地域活動の拠点となるように、施設利用者に安心して利用していただけるよう、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し行っている。 ・施設利用者に対しこちらから積極的に声をかけるように努め、アンケートで把握できなかった施設・職員に対する意見、要望等に耳を傾け、より利用者に満足してもらえる施設の運営を心掛けた。
今後の取組み	・日々変わる新型コロナウイルス感染症の情勢を絶えず注視し、市や運営委員会と事業計画の実施方法等について協議し、利用者の安全、安心を第一に施設の運営を行いたい。 ・施設の経年劣化による異常に注意し、修繕箇所等を早期に発見して施設設備を適切に維持管理し、利用者の安全性や利便性が確保できるよう努めたい。また施設内の省エネルギー化の一環としての照明のLED化を計画的に進めたい。

●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、故障した便器の修繕、LED化の促進など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98.4%、全体的な満足度としては93.5%と非常に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。