

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	岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市八代一丁目11番13号		
指定管理者名	岐阜市北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)	17,954,444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 4,467.17㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,180.94㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市北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)		35,124	15,177	44,676	39,081	52,858
各室稼働状況(%)	防災会議室	88.7	81.7	84.2	94.9	98.7
	集会室	100.0	95.4	83.6	100.0	100.0
	教養娯楽室	28.0	20.2	44.7	46.2	47.0
	生活相談室	22.7	19.3	21.7	26.3	27.2
	大集会室	68.7	41.3	67.1	66.7	74.8
	音楽室	95.3	87.2	77.6	89.1	92.7
	サークル室	78.0	67.9	75.0	85.9	88.7
	多目的室	45.3	47.7	58.6	71.2	77.5

●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市条例・規則・要綱に基づき、適切な運用を実施している。 ②職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③広報紙寄木細工の発行、館内PRなど構成区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、定期サークル代表者と年4回の意見交換会、窓口等で利用者との歓談を積極的に行い、多くの意見を聴き、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サークル連絡協議会 ②寄木細工編集委員会 コミセンだより(寄木細工第30号)の配布 ③防災(避難)訓練 ④運営委員会	①11/15に実施、53サークル団体代表者と役員 ②12/9、1/13の2回編集委員会を開催 2/24に第30号発行 2,250部作成し各自治会各班などに配布 ③消防署の指導により職員による消火栓設置個所の確認及び避難誘導時の行動確認を実施 ④2/24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12回) 定期点検	日常点検 ①特記事項なし 平成8年から「防火対象物点検報告特例認定」を受けている。 ②特記事項なし 法定点検 ①実施日 10/27 11/25 12/23 1/22 2/22 3/10
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条の規定に基づき適切に対応をしている。 ②マニュアルを整備し、年2回防災訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、適切に運営している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和3年2月2日～2月28日に実施(52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3.9%、防災会議室30.8%、集会室15.4%、教養娯楽室5.8%、生活相談室1.9% 音楽室13.5%、サークル室21.2%、多目的室7.7%、保健センター 0%、その他 0% ◎ スタッフの対応について 満足 61.5%、やや満足 17.3%、ふつう 21.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 53.8%、やや満足 25.0%、ふつう 21.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 51.9%、やや満足 30.8%、ふつう 17.3%、やや不満 0.0%、不満 0% ◎ 性別 男性 28.8%、女性71.2% ◎ 年代 10代未満 0.0%、10代 0.0%、20代 0.0%、30代 1.9%、40代 0.0%、 50代 5.7%、60代 32.7%、70代 50.0%、80代以上 9.6%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	○ エアコンの効き目が弱い。 → コロナウイルス感染予防のため、現在、窓を開けて換気をお願いしております。 そのため、各室のエアコンの状況が多少低下しているものと考えますのでご理解ください。 ○ 利用料金が公民館並みに安くなると助かります。 → 利用料金については、岐阜市コミュニティセンター条例で定められておりますのでご理解ください。 ○ サークル室のドアが閉まる時に「バン」と威勢よく閉まるので直してほしい。 いつも快適に利用させていただきありがとうございます。 → ご意見をいただいた後に、すぐに業者に依頼し修理いたしました。 ○ 防災会議室のピアノの置いてある位置が邪魔です。 → ピアノは利用する団体と協議のうえ、現在の場所に設置しました。 ピアノは利用者が簡単に移動させることができませんのでご理解とご協力をお願いします。 ○ 畳の上にジュウタンを入れてもらい、気持ち良く使うことができました。 → 今後も利用者の皆さまが気持ち良く利用していただける施設となるよう努めてまいります。 ○ 器具庫が整頓されているので、準備するのにスムーズに出来る。 → 今後も皆さまが快適に利用していただける施設になるよう努めてまいります。 ○ いつも親切な対応をしていただけてありがたい。(同様な意見 4件) → これからも、気持ち良く利用していただけるよう親切・丁寧な対応に努めてまいります。

●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、閉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行える物的能力、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	○新型コロナウイルス感染防止を図るため、受付窓口で利用者に手指の消毒、使用後の部屋の消毒、こまめに窓を開け換気を行うよう声掛けをし感染対策チェックシートによる協力要請を行った。 ○コロナウイルス感染防止対策の一環として、安心して使用できるよう1・2階の男女トイレなどの水道の蛇口を自動水栓に取替を行った。また省エネルギー対策として、1・2階の階段・トイレ・1階ホールなどの照明器具のLED化を行った。 ○コロナ禍により多くの事業が中止となったため、年に1回、各地域自治会や公民館利用者に配布する機関紙「寄木細工」にサークル活動内容や活動一覧表を記載しPR活動を行った。
前回までの意見の 取組み状況	○運営委員会において、新型コロナウイルス感染防止のために市が作成した「新しいコミセンの利用」マニュアルに基づき内容を説明し協力要請を行った。また、サークル連絡協議会では、コロナウイルス感染防止のために臨時役員会を開催し、市からの要請された新型コロナウイルス感染対策のための「生涯学習をご利用いただく際のご協力をお願い」チラシを配布し協力要請するとともに事業計画の見直し等の協議を行った。 ○新型コロナウイルス感染防止対策として、すべての部屋に換気が図れるように網戸を設置した。 ○地域活動の拠点となるように、感染防止対策を徹底し充実したサークル活動を行う環境づくりに取り組んだ。
今後の取組み	○市と連携を密にし新型コロナウイルス禍の中、利用者が安全・安心して利用できる対策を行う。 ○新型コロナウイルス感染の状況を見極め、運営委員会、サークル連絡協議会、ふれあい保健センターなどと協働・連携し、「防災研修会」「講演会」などの事業の開催。また、サークル合同発表会やサークル見学会は、7地域に開催案内(パンフを作成)により周知し参加交流の場としたい。 ○今後も利用者が安心して快適に過ごせる施設整備や、利用者の意見を聞き取り、気持ち良く利用して頂けるよう職員の接遇向上に努めて参ります。

●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、検温の実施などと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、経年劣化した玄関の塗装や自動水栓への切り替え、蛍光灯のLED化を順次行うなど、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78.8%、全体的な満足度としては82.7%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。