

## 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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地		
指定管理者名	岐阜市南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)	20, 102, 500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, 191m <sup>2</sup> 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 454. 16m <sup>2</sup> 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビッ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南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)		24,033	12,798	26,503	36,309	31,567
各室稼働状況 (%)	教養娯楽室	1.3	7.3	10.5	13.5	12.6
	生活相談室	8.1	43.1	23.7	37.8	33.1
	集会室	15.7	57.8	59.9	73.1	66.9
	会議室	14.3	41.3	63.2	74.4	82.8
	防災会議室	33.8	78.9	81.6	92.3	94.7
	音楽室	16.3	59.6	66.4	84.0	88.7
	多目的室	4.9	12.8	44.1	55.8	55.0
	サークル室	14.9	47.7	53.3	65.4	70.9
	大集会室	28.7	71.6	80.9	94.9	88.7

### ●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適切な運用が行われている。 ③サークル案内パンフレットやコミセンだより等を作成し構成区域4校区の地域住民に回覧周知している。 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	<b>下記自主事業の実施</b> ①サークル発表会「文化祭」(6月) ②文化講演会(11月) ③南部コミセンだより発行(1月) ④消防訓練(9月・2月) ⑤自主防災研修会	①コロナウイルス感染症予防のため中止 ②コロナウイルス感染症予防のため中止 ③1700部発行。構成地域4校区の各班に回覧周知 ④第1回目は9/25 32名、第2回目は2/19 28名参加 ⑤3/15に実施、構成地域4校区コミセン運営委員24名が参加

施設管理	<b>日常点検</b> ①消防設備点検(自主点検) ②不審者、危険物(自主点検) <b>法定点検</b> ③昇降機保守点検(年1回) <b>定期点検</b> ④昇降機保守点検(年12回)	<b>日常点検</b> ①特記事項なし ②特記事項なし <b>法定点検</b> ③12/22の定期点検時に追加項目を点検した <b>定期点検</b> ④上半期は 4/24, 5/15, 6/1, 7/14, 8/1, 9/3 に実施 下半期は 10/1, 11/10, 12/22, 1/9, 2/19, 3/18 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	日常点検の中で建物及び設備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共に、年2回避難訓練をしている。 ③関係法令を遵守し、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1日～2月28日に実施(41件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 教養娯楽室 0.0%、生活相談室 0.0%、集会室 17.1%、会議室 7.3%、防災会議室 17.1%、音楽室 24.4%、多目的室 2.4%、サークル室 0.0%、大集会室 31.8%、 ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 87.8%、やや満足 9.8%、ふつう 2.4%、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 82.9%、やや満足 14.6%、ふつう 2.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 87.7%、やや満足 9.8%、ふつう 2.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 29.3%、女性 70.7% ◎ 年代 20歳未満 0.0%、20代 0.0%、30代 0.0%、40代 22%、50代 12.2%、60代 17.1%、70代 41.5% 80歳以上 7.3%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・音楽室は、時々糸くずがあるので利用した人が責任を持って片づけましょう。 →利用者の皆様に、再度注意喚起致します。 ・カラオケ機器(ワイヤレスマイクを含む)を新しくしていただきみんな喜んでいます。 →長年の要望に応えることが出来て良かったです。

●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	岐阜市南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)を最大限發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、人的能力、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、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、地域と一緒にになって、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	・建物及び関連施設の経年劣化により、修繕箇所が多発しているため、利用者アンケートや修理箇所のパトロールをして劣化部分を早期に発見し、岐阜市男女共生・生涯学習推進課と密に連絡を取り合い計画的に修繕をして利用者が安心して快適に利用していただけるように努めた。 ・コミセン運営事業が中止となって執行できなかった予算を使って、全室に網戸を設置し、コロナウィルス感染症防止対策をした。 ・館内では三密をさけ、マスク着用・消毒等の徹底を利用者に促した。
前回までの意見の取組み状況	・サークル会員や一般利用者からの要望については、極力耳を傾けて叶えるよう努めた。 ・コロナウィルス感染症対策のため十分に喚起を行えるように、網戸の設置を行った。 ・地域活動の拠点となるように貸室の消毒等を徹底し、利用者が安心してコミセンを利用できる環境づくりに取り組んだ。
今後の取組み	・コロナ禍におけるコミセン運営について、新型コロナウィルス感染症の終息が見えない現状の中で、今後は市の方針に従いコロナ対策をしっかりと、安全安心なコミセン運営に努めたい。

### ●所管課の意見

今年度下半期は新型コロナウィルスの影響で、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ィルス対策を十分に行なながら、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、経年劣化した暗幕電動装置の取替や消防設備点検で指摘のあった事項について迅速に修繕するなど、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97.6%、全体的な満足度としては97.5%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。