

令和 元 年度 上 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・生きがい推進課
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	☐ 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)	18,655,148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 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

		R01上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		20,131	23,261	19,727	22,758	20,181
各室稼働状況(%)	防災会議室	96.2	98.7	97.5	95.4	94.9
	集会室	73.1	72.9	72.0	72.2	79.6
	教養娯楽室	53.8	60.3	53.5	57.0	61.1
	生活相談室	53.2	43.7	41.4	45.0	37.6
	大集会室	69.2	79.5	70.7	80.8	70.1
	小会議室	75.0	78.8	65.6	72.8	66.9
	料理教室	30.1	31.8	26.1	27.8	20.4

●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適切な運用を行っている。 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	下記自主事業の実施(上半期) ①サークル活動支援事業「サークル体験説明会」(6月) ②シニアの男性料理教室(6月、12月) ③消防訓練(6月、1月) ④防災合同研修会(7月) ⑤親子ふれあい陶芸教室(7月) ⑥西部コミセンだよりの発行(9月)	①6月の各サークル実施日に開催 登録サークルの20団体が実施し、応募者40名、サークル加入者26名 ②6/13に実施 定員の16名応募があり、全員が参加 ③6/26に実施 西部ふれあい保健センター職員及び西部図書室職員も参加 ④7/13に実施 西部コミセン運営委員及び岐阜市自主防災組織連絡協議会の西部ブロック委員との合同研修会で、約80名の参加者 ⑤7/21に実施 11組18作品 ⑥9/1に発行 1,300部
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1回) 定期点検 ①昇降機保守点検(年4回) ②し尿浄化槽保守(年52回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①下半期に実施 定期点検 ①6/11、9/10に実施 ②毎週金曜日に実施
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条の規定に基づき遵守している。 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。 ③関係法令を遵守し、管理・運営に努めている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和元年8月1日～8月31日に実施(107件)
利用者アンケートの実施結果	設問① 年代 性別 10歳未満 0%、10代 0.9%、20代 0.9%、30代 3.7%、40代 7.5%、50代 7.5%、60代 43.9%、70代 32.7%、80代以上 2.8% 男性 16.8%、女性 83.2% 設問② 利用した部屋は 防災会議室 38.0%、集会室 16.4%、教養娛樂室 5.2%、生活相談室 3.5%、大集会室 13.8%、小会議室 15.5%、料理教室 1.7%、併設施設 6.0% 設問③ スタッフの対応について 満足 69.2%、やや満足 17.8%、ふつう 12.1%、やや不満 0.9%、不満 0.0% 設問④ 施設・設備について 満足 52.3%、やや満足 30.9%、ふつう 15.0%、やや不満 0.9%、不満 0.9% 設問⑤ 全体的な満足度 満足 59.8%、やや満足 30.9%、ふつう 8.4%、やや不満 0.9%、不満 0.0%

利用者からの
要望・苦情と
対処・改善

- ・全体として、整理整頓がされてて、気持ちが良い。
 - ・困ったことがあったとき、すぐに対応していただきました。
 - ・いつも親切に対応して頂き、ありがとうございます。
 - ・明るく親切な対応で、いつ来ても楽しい。
→いつもご利用ありがとうございます。今後とも皆さんのご意見をいただき、気持ちよくご利用いただける施設を目指していきたいと考えております。
 - ・WiFiの使用時間が15分では、短いので60分位にしてほしい。
→岐阜市の基準に合わせ、1回15分の最大4回までの、60分間となっております。回線通信量の関係で制限が設けてありますので、ご理解をお願いします。
 - ・できれば、会議室等は土足で入れるようにしてほしい。
→岐阜市のすべてのコミセンは、カーペット敷きです。現状での利用をお願いします。
 - ・エアコンがやや弱い。(小会議室)
→現状では不具合はありませんでしたが、不具合があれば対応させていただきますので、お知らせください。
 - ・夏の大会議室は、エアコンをつけておいてほしい。
→大会議室については、前もってつけるよう検討させていただきます。
 - ・天井の空気排泄器のほこりを払ってほしい。
→ご指摘がありましたので、清掃しました。
 - ・期日前選挙の日、駐車場に役人の方の車で、選挙にみえる方が駐車場で待って見えるから、お手伝いの方は、前の駐車場に置かないで欲しい。
→岐阜市選挙管理委員会に、今後、選挙事務の関係者の方は正面駐車場に駐車しないよう伝えます。
 - ・ゴミ箱がないこと。
→基本的にゴミは持ち帰りをお願いしていますが、1階ホールの西隅に1個設置していますので、ご利用ください。
 - ・トイレが洋式であつたら・・と思います。
→洋式トイレは、1階・2階とも設置してありますし、ウォシュレットをご利用される場合は、1階の男女トイレ、2階の女子トイレ及び1階多目的トイレをご利用ください。
 - ・トイレが汚すぎる。清掃をしっかりしてほしい。
 - ・細かなゴミが落ちている。
 - ・ときどきじゅうたんに、ゴミがあるのが気になります。
→清掃については、岐阜市からの委託業者が1日おきに行っておりますが、職員も気にかけるようにします。
- 【西部図書室の利用者】**
- ・常勤の方(黒髪でわかめ)の態度が不満。
 - ・アルバイトのおばさんに対しても、キツイ。カウンター作業やりたくないのか、他の人にやらせている。
 - ・黒髪の司書の方、人によって態度が違う。アルバイトの方はとても親切。
- 【西部図書室の回答】**
- 皆様のご指摘を受け止め、いつも丁寧な対応に心がけて、スタッフ一同頑張っておりますので、よろしくお願いします。

●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	S	S
		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				S
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	A	A
		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	○利用者が安心・安全に施設を利用できるように、利用3区分の開始時間にあわせ職員が点検・確認に努めるとともに、必要に応じ、修繕などを行った。 ○サークル活動の促進及び稼働率の向上を目指して、サークル活動一覧表の作成、並びにコミセンだよりを発行し、各自治会や各公民館での回覧及び配布を行い、PRに努めるとともに、サークル活動の高齢化や民間事業者の健康・生きがいづくり講座等の充実によりコミセンにおけるサークル活動の衰退が見られる中、毎年6月をサークル活動支援月間と位置づけ、『サークル体験説明会』実施し、サークル活動の促進に努めている。
前回までの意見の 取組み状況	○サークル責任者会議やアンケート調査などの意見を参考に、身近で親しまれる施設となるよう管理運営に努めている。具体的には、高齢者の方も利用しやすいように、3室ある和室の内、2室にジュタンを敷くなど洋室的に使用できるようにし、車イスの方の利用も考えて、スロープも設置した。 ○一方で、利用者が高齢化し、サークル参加人数が減少している中、サークル活動の促進を図る「サークル体験説明会」やサークル活動一覧表の配布、並びに利用促進を図る「コミセンまつり」、「親子ふれあい事業」及び「料理教室」などを実施した。
今後の取組み	○引き続き、サークル活動の紹介及びサークル活動の促進を図る施策を積極的に進めるとともに、照明設備のLED化やエコオフィス運動を進め、経費節減に努めて行きます。 ○さらに、利用者が安心・安全、快適に利用できるように、利用者の意見を聴きながら適切な管理運営に今後も努めていきます。

●所管課の意見

利用状況については、前年同期に比べ、利用回数、利用者数が共に増加している。利用者の高齢化によるサークルへの参加減少が影響している中、利用回数、利用人数ともに増加しているのは評価できる。西部図書室等の併設施設の利用者もあり、地域のコミュニティ形成の場として機能している。また、毎年6月に「サークル体験説明会」を実施し、サークル活動の活性化を図っていることは、評価できる。

指定管理者の事業については、例年の「シニア男性料理教室」や「親子ふれあい陶芸教室」など、男性の料理教室や子どもの地域活動等の生涯学習への参加のきっかけづくりを継続的に企画し、評価できる。8月に実施したアンケートの結果、全体的な満足度は、90.7%と高く、日ごろから身近で親しめる施設を目指している結果であると評価できる。また、施設の経年劣化や不具合について、可能な限り迅速に対応しており、適正な運営がなされている。

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

- ・施設の管理においては、施設の安全に留意した管理がなされている。
- ・男性利用者も増やすため、シニア男性料理教室や健康マージャンのような男性利用者が増えているコミュニティセンターの取り組みについて、コミュニティセンター間で情報共有をし、横の展開をしていけると良い。
- ・「サークル体験説明会」を実施し、サークル活動の活性化を図っていることは評価できる。