

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・生きがい推進課
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)	17,791,222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 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

		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)		39,081	52,858	41,420	51,131	38,737
各室稼働状況(%)	防災会議室	94.9	98.7	94.3	95.4	97.5
	集会室	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	教養娯楽室	46.2	47.0	43.3	58.3	49.0
	生活相談室	26.3	27.2	23.6	31.8	26.1
	大集会室	66.7	74.8	66.2	66.9	66.9
	音楽室	89.1	92.7	96.8	96.0	95.5
	サークル室	85.9	88.7	88.5	95.4	83.4
	多目的室	71.2	77.5	75.8	74.8	67.5

●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コミセンだよりの発行、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、定期サークルの代表者との年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(上半期) ①避難訓練(6月、2月) ②防災研修会(7月) ③合同発表会(10月) ④グラウンドゴルフ大会(10月) ⑤サークル活動見学・体験会(11月) ⑥講演会(11月) ⑦機関紙「寄木細工」発行(2月)	①6/5に実施、約80人参加 ②7/7に実施、約80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) 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12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①下半期に実施予定 定期点検 ①(年12回) 4/10 5/21 6/25 7/17 8/14 9/18
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、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	令和元年8月1日～8月31日に実施(51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 8.0%、防災会議室 32.0%、集会室 8.0%、教養娯楽室 2.0%、生活相談室 0% 音楽室 18.0%、サークル室 22.0 %、多目的室 8.0%、保健センター 0%、その他 2.0% ◎ スタッフの対応について 満足 68.0%、やや満足 16.0%、ふつう 16.0%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 64.0%、やや満足 12.0%、ふつう 22.0%、やや不満 2.0%、不満 0% ◎ 全体的な満足度について 満足 62.0%、やや満足 18.0%、ふつう 20.0%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 性別 男性 25.5%、女性 74.5% ◎ 年代 10代未満 0%、10代 0%、20代 7.8%、30代 5.9%、40代 7.8%、 50代 7.8%、60代 29.5%、70代 35.3%、80代以上 5.9%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	○いつも笑顔で、丁寧に親身になってくださるので、ありがたく思っています。(同類 他7件) ○キッチンと運営されていますが、もう少し柔軟な対応を望みます。 →引き続き、皆様に気持ちよく、快適にご利用頂けるよう、親切丁寧な対応に努めます。 ○いつもお掃除がいきとどいて、きれいに管理され、とてもいいです。(同類 他5件) ○カーペットが新しくなり、快適です。 ○機械等の操作方法を明示してもらったこと、とても感謝しています。 →皆様に安全・安心、快適にご利用頂けるように、今後も親切丁寧な対応に努めます。 ○エアコンの効きが悪い。 ○照明が暗い時がある。 →快適な施設の利用と省エネとを考慮して運用していますので、ご理解とご協力をお願いします。 ○部屋へ入った瞬間、臭うことがあります。(同類 他1件) →香水等を使用をしないよう掲示(お願い)をしてありますが、状況を確認して対応します。 ○トイレに石鹸を備えてください。 →他の施設等を調査し、検討します。 ○2階のトイレの修理が遅いので、早く直してください。 →ご不便をおかけしましたが、現在は、使用できるようになりました。

●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 事 項	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ないか ・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	○生涯学習や地域活動の拠点施設として、安全安心かつ使いやすい施設として利用いただけるよう、日常点検はもとより、お客様アンケートなど利用者のご意見を参考に、適切な施設改善に努めた。 ○各地で大きな災害が起きているため、地域住民や利用者を対象に「防災研修会」を開催し、災害図上訓練(DIG)を実施した。今後も、地域防災の備えなど防災意識向上を図るため、啓発事業を積極的に推進していきたい。 ○エコオフィス運動の趣旨をご理解いただき、特に節電に努め、光熱水費の縮減を図った。
前回までの意見の取組み状況	○サークル入会者の増加を図るため、サークル活動見学体験会では、参加サークルを増やすとともに、開催期間を11月の1か月間実施し、8月から9月にチラシ等の回覧・配布を行い広報・周知に努めた。 ○年齢の高い人達の健康や福祉、生きがいにつながる事業の一つとして実施しているグラウンドゴルフ大会(第3回)を実施した。実施前の代表者会議(7, 9月)では、回を重ねる程、積極的な意見が出るようになり、地域の連帯と交流が更に深められる事業となってきた。
今後の取組み	○最近、サークルの数や人数が減少傾向にある中、今年上半期の実績においては、選挙の影響もあり、利用者減になっている。今後もサークルの立ち上げや利用者増は大きな課題で、体験会の拡充を図る等利用者の増加にもつながるようなコミセン事業を研究していく。 ○生涯学習や地域活動の場として広く利用されるよう、自治会、公民館や地域の各種団体の協力を得て、コミュニティセンターの広報PRIに努めていく。 ○職員一同情報を共有し、ホスピタリティーに立った質の高いサービスを提供するとともに、安全安心かつ利用し易い施設にと、改善及び維持管理に努めていく。

●所管課の意見

利用状況は、前年同期に比べ、利用回数、利用者数ともに減少している。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と考えられるが、一方で、併設施設の北部ふれあい保健センターの利用者もあり、地域のコミュニティ形成の場として機能している。

指定管理者の事業については、「避難訓練」「防災研修会」を実施した。「防災研修会」では災害図上訓練DIGを実施し、参加者の防災意識を高められたことは、地域の防災拠点の役割として評価できる。

8月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応への満足度が84.0%、全体的な満足度も80.0%と高く、日ごろの職員の接客意識や施設運営について、高く評価できる。また、施設の経年劣化や不具合に対し、可能な限り迅速に対応をしており、高く評価できる。

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。