

平成 29 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	岐阜市東部コミュニティセンター	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市芥見4丁目80番地		
指定管理者名	岐阜市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～平成34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)	19,126,000円(平成29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	・建築年月 昭和57年3月 ・敷地面積 5,093㎡ ・延床面積 2,839.74㎡ ・大集会室、防災会議室、会議室、集会室、音楽室、教養娯楽室、多目的室、サークル室、料理講習室、試食会議室、趣味の工作室、チビッコ室、駐車場 ・岐阜市東部図書館(併設施設)、岐阜市東部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期
利用者数(単位:人)		38,884	42,556	39,111	41,532	41,121
各室稼働状況(%)	大集会室	20.4	34.2	24.2	33.9	25.1
	防災会議室	60.7	59.4	62.8	63.0	58.8
	会議室	63.7	59.6	60.3	61.3	67.5
	集会室	28.7	33.1	35.2	38.6	38.2
	音楽室	35.0	37.3	39.1	43.4	38.0
	教養娯楽室	10.4	14.8	14.2	11.8	14.9
	多目的室	27.0	30.7	29.3	28.5	30.1
	サークル室	35.0	36.4	36.1	38.1	35.7
	料理講習室	8.7	10.8	8.1	9.2	7.6
	試食会議室	18.9	18.5	18.9	20.3	18.9
	趣味の工作室	8.7	10.2	9.3	11.4	10.6

●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コミセンだよりを発行し、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、窓口等で利用者の意見を聞き、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クラブ・サークル代表者との懇談会(7月、9月) ②コミセンだよりの発行(8月) ③防災訓練(7月、2月) ④文化祭(10月) ⑤文化講演会(8月) ⑥ファミリーコンサート(3月) ⑦花づくり運動(3月)	① 7/4、9/7に実施。 ② 8月1日1,300部発行。 構成地区 岩、芥見、芥見南、芥見東の4自治会 連合会の自治会各班毎に回覧様に配布する。 ③ 7/7に実施。75名の参加。 ④ 下半期10/22に実施。 ⑤ 8/27に実施。(遠藤伸子ふれあいコンサート) 320名の参加者 ⑥及び⑦ 下半期に実施予定
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)	①特記事項なし ②特記事項なし
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回の防災訓練を実施。 併設施設の職員と日常的に安全確認を実施。 ③関係法令を遵守し、適切に運営をしている。

●利用者評価

利用者アンケートの 実施状況	平成29年8月1日～8月31日に実施
利用者アンケートの 実施結果	<p>◎ 利用した部屋は 大集会室 11.8%、防災会議室 21.5%、会議室 22.6%、集会室 3.2%、音楽室 11.8%、 教養娯楽室 3.2%、多目的室 11.8%、サークル室 0% 料理講習室 0%、 試食会議室 4.3%、趣味の工作室 2.2%、図書館 6.5%、保健センター 1.1%、その他 0%</p> <p>◎ スタッフの対応について 満足 50.0%、やや満足13.1% ふつう 34.5%、やや不満 2.4%、不満 0%</p> <p>◎ 施設・設備の管理状況について 満足 36.9%、やや満足 23.8%、ふつう 31.0%、やや不満 8.3%、不満 0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 40.5%、やや満足 28.5%、ふつう 31.0%、やや不満 0%、不満 0%</p> <p>◎ 性別 男性 17.9%、女性 82.1%</p> <p>◎ 年代 10代未満 0%、10代 0%、 20代1.2%、30代 2.4%、40代 15.5%、 50代 7.1%、60代 39.3%、70代 30.9%、80代以上 3.6%</p>

<p>利用者からの 要望・苦情と 対処・改善</p>	<p>アンケートから</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレをきれい(改装)にして欲しい。洋式トイレに温水洗浄便座があればたすかります。 →温水洗浄便座1か所設置し、改装、洋式化及び温水洗浄便座設置は、市と協議し、整備を図ります。 ・空調の温度調整が悪く、時折暑くなる。また空調や換気扇の音が大きい。 →開館後35年を経過し、経年劣化により調整機能も不十分と大規模改修が必要となり、施設整備の課題であり、市に要望していきます。なお日常は、適切な清掃をし、環境整備に努めます。 ・大きな集会等でサークル活動者の駐車場がない時があり、困る。 →大きな集会時には、主催者に駐車場の確保や誘導等をお願いし、サークル活動の方の駐車場を確保しつつ運用しております。現在、拡張の計画はありませんが、主催者に乗合せの徹底や車両誘導をお願いするなど、今後とも適切な運用管理を図っていきます。 ・コミセン施設内に1室ぐらい板張りの床があってもいいのでは。社交ダンスに良い。 →施設内は、スリッパ等上履きを禁止しており、靴等の使用もお断りしております。設置は、先ず冬期の使用、費用対効果、利用の方法等調査を行いたいと思います。
------------------------------------	--

●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	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	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習において、自己研鑽、出会い及び生きがいや心身の健康維持等の思いを持つ方々に各種活動の場として提供し、事故、トラブルもなく、安全安心に施設利用していただくことができた。 ・適切な利用環境の充実を図るとともに、施設内での事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に努めることができた。 ・経年劣化等による施設改修や整備及び利用者の活動環境の改善に、応えていくことに努めた。
前回までの意見の 取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に利用者と歓談・声がけを行い、アンケートだけでなく、意見等を把握するとともに、施設内各設備等と利用者全体のことなど総合的に考えながら、適切な判断・対応を行っている。 ・施設の安全な管理はもとより、施設内外の利用環境の整備を、日常的に取り組んでいる。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習施設の役割を果たし利用者の意見等も取り入れ、より利用しやすい施設運営を図っていく。 ・保健センターや図書室の公共施設も併設され、相互利用の配慮、相互施設の連携など円滑で適切な施設運営を図っていく。 ・利用者との積極的に歓談を図りながら、今後とも健全な施設環境、利用者サポートを図っていく。 ・経費節減に対し、利用者の理解を得ながら、職員意識の向上と効率的かつ効果的な施設運営・環境改善に努めていく。

●所管課の意見

利用状況は、前年同期に比べ、利用回数・利用人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と考えられるが、一方で、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。

指定管理者の事業については、毎年夏に催される文化講演会において、今年度も「ふれあいコンサート」を企画し、生演奏を聴ける貴重な機会として、盛況で、多くの来場者があり、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63.1%、全体的な満足度も69%と若干高く、今後も日ごろの職員の接遇意識や施設運営について期待したい。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。施設改善のため、多目的室の遮熱フィルム貼付け等を実施しているので評価できる。

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

- ・施設の安全に留意した管理がしっかりとされている。
- ・アンケートの実施について、情報の収集・発信という面で、インターネットでも対応できるようにするなど工夫する余地がある。
- ・災害時において、各コミュニティセンターは避難所として位置付けられており、各施設の防災研修等を通して指定管理者や地域住民が日ごろから防災意識を持つことは大切である。
- ・古い施設では、老朽化への対応で苦労している面があると思うが、引き続き利用者の意見を聞きながら努力していただきたい。