

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～平成34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)	18,484,000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58年3月29日 ・敷地面積 3,780㎡ ・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、チビッ子室、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

		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)		20,181	22,271	19,584	20,239	21,728
各室稼働状況(%)	防災会議室	68.4	70.0	68.6	70.1	69.0
	集会室	43.3	40.4	36.5	36.9	36.7
	教養娯楽室	31.9	31.1	23.4	25.6	23.8
	生活相談室	14.7	17.4	16.8	14.8	18.7
	大集会室	38.4	47.0	41.2	44.1	42.0
	小会議室	29.5	37.3	32.9	34.5	34.4
	料理教室	8.3	11.3	6.6	12.2	9.3

●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適切な運用を行っている。 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シニアの男性料理教室(6月、12月) ②消防防災訓練(6月、2月) ③サークル体験説明会(6月) ④自主防災研修会(7月) ⑤夏休み親子ふれあい教室(7月) ⑥コミセンだよりの発行(9月) ⑦サークル責任者会議(10月) ⑧コミセンまつり(3月)	①第1回目を6/16に実施、16名参加。 ②6/28に実施、コミセン職員3名・保健センター職員4名・図書室職員2名及び利用者も参加。 ③6月をサークル活性化月間とし、登録サークル47団体の内、19団体がサークル体験説明会を開催。参加者合計57名の内、14名がそれぞれのサークルに加入。 ④7/8に実施、自主防災組織西部ブロックとの合同研修会で80名参加。 ⑤7/23に陶芸教室を実施、親子15組20名参加。 ⑥9/1に1,300部発行。 ⑦及び⑧は、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) 法定点検 ③昇降機保守点検(年1回) 定期点検 ④昇降機保守点検(年4回) ⑤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 法定検査 ③下半期に実施。 ④6/13、9/6に実施。 ⑤毎週火曜日(又は金曜日)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	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	設問① 年代 性別 10歳未満 0.8%、10代 0.8%、20代 1.6%、30代 3.9%、40代 6.3%、50代 12.6%、 60代 39.4%、70代 29.1%、80代以上 5.5% 男性 26.8%、女性 73.2% 設問② 利用した部屋は 防災会議室 37.9%、集会室 18.6%、教養娯楽室 10.7%、生活相談室 5.0%、 大集会室 10.0%、小会議室 12.8%、料理教室 2.1%、併設施設 2.9% 設問③ スタッフの対応について 満足 68.5%、やや満足 20.5%、ふつう 10.2%、やや不満 0.0%、不満 0.8% 設問④ 施設・設備について 満足 57.5%、やや満足 22.1%、ふつう 17.3%、やや不満 1.6%、不満 1.5% 設問⑤ 全体的な満足度 満足 63.0%、やや満足 27.6%、ふつう 7.9%、やや不満 0.8%、不満 0.7%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・混んでいるときの対応をしっかりとってくれた。 ・気楽に接してくださり、有り難く思っています。 ・大きな声であいさつしてくださる。夏は涼しく、冬は暖かくて快適です。 ・いつも親切に対応して頂いており、感謝しております。使いやすくとても良いです。 ・いつも親切にして頂いて、うれしいです。 →いつもご利用ありがとうございます。今後とも皆様のご意見をいただき、快適に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。 ・暑いです。(生活相談室) →南側和室については、どうしても室温が上昇しやすいので、南側の障子を閉めるなどして、冷房の効きを良くする対応をしていきます。 ・英会話の講師の先生からの要望ですが、洋式のトイレが欲しいと言われていました。 ・トイレを洋式にした方が良いと思います。 →トイレの洋式化は、大規模工事のため、市役所の所管課に要望します。 ・天候にもよりますが、光が暗いと感じる事があります。電気の元だけでは、光が不足気味。カーテンを閉めて調整し、場所を選んでテーブルを置いています。(小会議室) →ご迷惑をお掛けしていると思いますから、カーテンを閉めるなどの対応をお願いします。なお、今年度に窓の改修工事を予定しています。 ・畳のささくれがくっついて、取りにくい。 →予算の範囲内で、順次、表替え等で対応する予定です。 ・コーラス、ピアノのある部屋がいつも使えたらと思います。 →音漏れの問題で、ピアノは2部屋に設置していますので、早めの予約等で対応をお願いします。 ・炊事場での茶碗洗いなどが、もっとスムーズだとよいと思います。 →現状の対応をお願いします ・借りたいときに、なるべく部屋を利用できれば幸いです。 →西部コミセン登録サークルは、優先的にご利用いただけます。 ・トイレ、洋便座つめたい。 →多目的トイレ(暖房便座・シャワートイレ)が設置されておりますので、ご利用ください。 ・以前の黒板の方が見やすい。先生方も字を書きやすいのでは・・・? →粉の汚れ、不潔さなどのご意見や要望により、ホワイトボードに変更しましたので、現状での利用をお願いします。

・いつも下を向いて仕事なのか声を掛けてくれない?。こちらから声をかけて始めて声がかかる。

→様々な来館者がお見えになりますので、その都度の声かけは行っておりませんが、気が付いたことがあれば何でも言っていただければ、対応しますのでよろしくお願いします。

・申し分ないと思いますが、土足で使用できると良いと思います。また、カラオケのマイクを新しくしてもらいたい。(防災会議室)

→市内の全てのコミセンでは、土足禁止となっております。よって、建物自体そのような仕様にはなっていませんので、ご理解をお願いします。マイクについては、一度点検し、良くないようでしたら検討します。

・囲碁クラブの部屋を椅子席にしていきたい。

・俳句で月1回のりょうですが、高齢の方が正座は無理に!!椅子席をお借りできることを願いたいと思います。

→正座が困難な方用に、座敷用の椅子を用意しておりますので、ご利用ください。

・毎月、毎週定期的に講座に来ています。他の団体や研修等で利用者と重なったとき、止められないと非常に残念です。定期的に講座に来ているとき、どこかに止めることが出来るとありがたいと思います。

→市内のコミセンの中では、駐車台数が多い方ですが、行事によっては集中する場合があります。民間の敷地を借りて対応する等を行っておりますので、ご理解をお願いします。

・終わってから、係の方がみえてチェックしていきますが、他の方が使った後も同じようにチェックしているのでしょうか?。料理器具など汚れていることが多いです。

→使用後は必ずチェックを行っておりますが、今後も使用前の指導と使用後のチェックを適切に行っていきます。

・駐車場の排水が悪い。

→大雨の場合などのとき、2,3か所排水が悪いスペースがあり、ご迷惑をお掛けしています。修繕については、状況をみながら検討します。

・大集会室の掃除が不満(こまかいゴミがある)

→週3回の清掃作業ですが、職員も見回り等で対応していきます。

・下のロビーに、「岐阜新聞・中日」の他に「毎日」かその他一部あると良い。(全国紙、読売、日経?)

→1階ロビーは、コミセン側で定期購読していますが、予算の関係もあり地元紙の中日、岐阜の2紙のみとさせていただいております。また、西部図書室では、全国紙「朝日」がありますので、ご理解をお願いします。

・駐車場の使用が枠外に止めてあることがありました。みなさん、もっと気をつけて欲しいです。事故の元になったりしますから。

→「駐車禁止」の看板を設置するなどの対応を検討します。

【図書室の回答】

・少し前にお見えになった、年配の男性の図書室の方の私語が多くあまり良い気分ではありませんでした。

→いつも図書室をご利用いただきありがとうございます。今後とも、利用する上のマナーをご理解をいただきながら、地域に愛される図書室として、利用者向上に努めてまいります。

・本をもっと増やす。

→西部図書室では、1ヶ月で200冊ほど新しい資料を購入しています。新刊棚や利用端末機の一覧をご覧ください。

・図書室を定期的に利用させて頂いております。蔵書が古く少ないですが、中央から取り寄せもして頂けるので、仕方ないのかなと思います。

→古い資料は順次除籍しております。ただし、内容に価値がある資料やシリーズ本は除籍できません。

●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	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	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。 また、サークル活動の活性化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、PRIに努める。さらに、今年度の新規事業として6月をサークル活性化月間と定め、サークル活動の一日を「サークル体験説明会」に充て、登録サークル会員の拡大を図った。
前回までの意見の取組み状況	利用者が高齢化し、サークル参加人数が減少している中、サークル活動一覧表の配布、あるいはサークル活動の活性化を図る「コミセンまつり」や「親子ふれあい事業」、「料理教室」などを実施し、利用の促進策を図った。さらに、前年度は、『サークル開設支援事業』と題し、「ヨーガ体験講座」、「絵手紙体験講座」及び「フラダンス体験講座」を開催し、3つの体験講座とも新サークルとして立ち上げにつなげることができた。 そのほか、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。
今後の取組み	来年度も引き続き、サークル活動の活性化策を推進するため、6月をサークル活性化月間と定め、6月の期間中「サークル体験説明会」を開き、会員増を図っていくとともに、サークル団体の廃止による部屋の空き状況を見ながら新規サークルの立ち上げにつなげる『サークル開設支援事業』を実施していく。あるいは、エコオフィス運動を進め、経費節減にも努めて行きます。 今後も、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努めます。

●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・利用者数ともに増加している。「サークル開設支援事業」を行い、サークル活動の活性化及び稼働率の向上を目指していることは、評価できる。今後も利用者数を増加する企画等に期待したい。指定管理者の事業については、「シニア男性料理教室」や「親子ふれあい陶芸教室」など、男性や子どもが地域活動や生涯学習に参加するきっかけづくりをしており、評価できる。また、「サークル開設支援事業」は、利用者からの要望も取り入れており、評判がよい。
- ・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や全体的な満足度は高く、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。