

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～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 checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料 (年額)	17,628,000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59年3月28日 ・敷地面積 4,467.17㎡ ・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

		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)		38,737	50,508	42,230	50,267	43,685
各室稼働状況(%)	防災会議室	74.7	77.5	76.2	73.3	68.8
	集会室	60.7	62.0	62.6	64.5	61.6
	教養娯楽室	20.2	25.6	24.8	23.3	17.4
	生活相談室	10.0	12.4	9.6	11.4	11.9
	大集会室	32.7	44.8	32.9	44.5	32.9
	音楽室	75.6	79.2	74.7	75.3	74.3
	サークル室	59.2	61.1	60.3	68.2	63.5
	多目的室	30.1	35.1	32.9	36.8	39.1

●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回の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)	①6/2に実施、約70人参加 ②7/9に実施、約70人参加 ③～⑦下半期の事業
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 ①4/13、5/17、6/15、7/21、8/9、9/6
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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>平成29年8月1日～8月31日に実施</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>◎ 利用した部屋は 大集会室11.4%、防災会議室20.0%、集会室 11.4%、教養娯楽室7.1%、生活相談室2.9% 音楽室 18.6%、サークル室17.2 %、多目的室 7.1%、 保健センター 0%、その他 4.3%</p> <p>◎ スタッフの対応について 満足 68.6%、やや満足 24.3%、ふつう 5.7%、やや不満 1.4%、不満 0%</p> <p>◎ 施設・設備の管理状況について 満足 62.9%、やや満足 28.6%、ふつう 8.5%、やや不満 0%、不満 0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 64.3%、やや満足 28.6%、ふつう 7.1%、やや不満 0%、不満 0%</p> <p>◎ 性別 男性32.9%、女性 67.1%</p> <p>◎ 年代 10代未満 0%、10代8.6%、 20代 4.3%、30代 1.4%、40代7.1%、 50代7.1%、60代 34.3%、70代 32.9%、80代以上4.3%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と 対処・改善</p>	<p>○親切丁寧で笑顔で対応頂き気持ちが良い。(9) →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てまいります。</p> <p>○大集会室の予約方法が少し手間な部分があり残念です。 →大集会室の場合は、使用形態や駐車場のこともあり、窓口のみの受付とさせて頂いておりますのでご理解願います。</p> <p>○多少古くなりましたが、トイレも各部屋も綺麗に清掃され、気持ちよく使用しています。(2) →開館以来33年が経過していますが、皆様に安心安全、快適にご利用頂けるよう、適切な維持管理及び施設改善に努めてまいります。</p> <p>○大集会室の冷房の温度調整ができると有難い。 →大集会室の温度調整は、南北の壁面中央部に調節ダイヤルが設備されていますので、状況に応じて調節頂ければと思いますが、職員にお知らせいただければ速やかに対応いたします。</p> <p>○ロビーの机にいたずら書きがあり気になります。また、ロビーの机を増やしてほしい。 →机やソファに心無いいたずらによる傷があり、誠に残念に思っています。机もソファも修繕いたしました。机の増設については検討いたしました。使いやすい配置やスペースなどから増設は難しいとかがえています。</p> <p>○クーラーの効きが場所によって違った。 →日当たりの良い場所など条件により多少の差異はあると思いますが、調節が可能でありますので、その都度職員にお知らせくださるようお願いいたします。</p>

●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、閉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	<p>○生涯学習や地域活動の拠点施設として、広く皆さんに、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、適時適切、計画的な施設改善に努めた。</p> <p>○地域住民や利用者を対象に「防災研修会」を実施した。最近、地震や風水害による甚大な被害が発生している状況に鑑み、今年度は、市の地域別防災対策を記した「岐阜市総合防災安心読本」を活用し、地域防災の備えなど防災意識啓発を図った。</p> <p>○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。</p>
前回までの意見の取組み状況	<p>○サークル活動見学体験会について、北部コミセンサークル連絡協議会と協議をし、体験者や参加サークルの増加を図るため、開催時期や形態を見直すこととし、10月の発表会後の11月に実施することとして、広報周知を8月から9月にチラシの回覧・配布を行った。</p> <p>○多様化する住民ニーズに対応し、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、今年度からグラウンドゴルフ大会を実施することとした。実施に当たっての代表者会議において、各地区持ち回りで主管して頂くこととなり、地域の連帯と交流が更に深められる事業となった。</p>
今後の取組み	<p>○最近、サークルの数や人数が減少傾向にあり、今年上半年の実績においても、大口利用者の減による影響が出ており、サークルの立ち上げや利用者増は大きな課題で、男性利用者の拡大にもつながるようなコミセン講座の実施などを検討していく。</p> <p>○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PRに努めていく。</p> <p>○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。</p>

●所管課の意見

<p>利用状況は、前年同期に比べ、利用回数、利用者数共に減少している。今後の施策に期待したい。</p> <p>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、参加者の防災意識を高められたことは、防災拠点の役割として評価できる。「サークル活動見学・体験会」「グラウンドゴルフ大会」について、広報周知を8月から9月にチラシの回覧・配布し、利用者数の増加に期待できる。</p> <p>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92.9%、全体的な満足度も92.9%と高く、日ごろの職員の接遇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ついて、可能な限り迅速に対応しており、管理状況への満足度へ反映している。管理状況の満足度は89.5%と高く評価できる。</p> <p>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。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・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勞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。
--