

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	岐阜市市橋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	岐阜市市橋六丁目13番25号		
指定管理者名	岐阜市市橋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)	21,022,000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 平成8年12月10日 ・敷地面積 4,284㎡ ・延床面積 3,398.32㎡ ・防災会議室、音楽室、料理教室、会議室1、会議室3、大集会室、スポーツ室、サークル室、教養娯楽室、和室会議室、テレビコーナー、駐車場 ・岐阜市市橋幼児支援教室(併設施設)、岐阜市市橋デイサービスセンター(併設施設)、岐阜市市橋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)		55,331	50,569	53,716	50,600	54,339
各室稼働状況(%)	防災会議室	51.2	52.3	53.1	57.8	58.8
	音楽室	44.8	49.4	45.2	56.5	51.0
	料理教室	18.9	23.4	18.0	25.4	23.1
	会議室1	58.4	57.4	57.5	63.1	56.1
	会議室3	22.7	18.1	20.6	31.1	29.5
	大集会室	51.0	48.8	48.0	42.6	54.6
	スポーツ室	84.1	87.4	86.0	90.7	87.0
	サークル室	27.6	27.6	30.4	27.4	31.4
	教養娯楽室	20.2	19.9	18.7	19.2	20.2
	和室会議室	30.1	31.8	29.9	33.6	32.5

●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適切な運用が行われている。 ②適切な運用が行われている。 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 ①消防訓練(5月、12月) ②歌謡祭(7月) ③防災研修会(7月) ④コミセンだより発行(7月) ⑤囲碁大会(9月) ⑥サークル発表会(11月)	①5/19に実施 ②7/21に実施。約800名参加。 ③7/22に実施。60名参加。 ④2,500部発行 構成地域の自治会各班にて回覧。 ⑤9/24に実施。32名参加。
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 定期点検 ①4/14、5/19、6/9、7/12、8/25、9/15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条の規定に基づき実施されている。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、運営されている。

●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	◎ 利用した部屋は 防災会議室 10.6%、和室 7.6%、教養娯楽室 9.1%、大集会室 12.1%、スポーツ室 15.2%、会議室1 13.6%、会議室3 7.6%、音楽室 15.1%、料理室 3.0%、サークル室 6.1% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 65.2%、やや満足 16.7%、ふつう 18.1%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など)について 満足 53.0%、やや満足 21.2%、ふつう 18.2%、やや不満 7.6%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 56.1%、やや満足 27.3%、ふつう 16.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 39.4%、女性 60.6% ◎ 年代 20歳未満 4.6%、20代 7.6%、30代 9.1%、40代 10.6%、50代 13.6%、60代 24.2%、70代 25.8%、80歳以上 4.5%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	黒板等、汚したらきれいにし帰ってほしい。 →利用者の方々のご協力を周知してまいります。 カーペット、カーテンを交換、洗濯して頂きたいです。 →確かに汚れが目立ってきましたので、今後検討してまいります。 天井の雨漏りを早く治してほしい。(スポーツ室) →スポーツ室の雨漏りについては、市へ要望してまいります。 ウォッシュレットがほしいなあ。 →予算の関係もあり、今のところ新たな設置は考えておりません。 冷房があまり効かず、全員汗だくでやっているような状態。 →夏場の特に暑い時期など限界があります。ご容赦ください。 利用者が掃除機をかけないのか、小さなゴミが落ちている時がある。 →利用者の方々の協力も頂きながら対処してまいります。 サークルの会員が増すように、訪問された方々に宣伝してほしい。 →玄関にサークル紹介の展示がしてあります。ご利用ください。 スポーツ室のブラインドが固いため、いつも心配しながら開閉している。 →ブラインドが重いため、故障しがちです。ご協力よろしくお願いします。 ワイヤレスマイクが、他のところの音が聞こえてくることがある。 →再度、周波数等の調整をしてまいります。 駐車場が混んですぐいっぱいになって、止められないことがよくある。 →駐車場の拡張については、市の方に要望してまいります。

●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	岐阜市市橋コミュニティセンターの運 営上の基本方針	・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	・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 の方策	・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事業推進ができる組織	・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	年4回の「サークル代表者会議」の第1回・第2回の会議で代表者の意見を聞き、また、8月のアンケート調査の結果に基づいて、サークル会員やコミセンの利用者が、気持ち良く利用できるよう施設整備と事務職員の接遇にも心がけて、利用しやすいコミセンを目指しています。
前回までの意見の取組み状況	7月2日に開催した「第14回歌謡祭」では、歌謡サークルの会員だけではなく、他のサークル会員や地域の住民にも参加を呼びかけ、交流が図れるように開催し、約800人の参加者・観客に1日楽しんでいただきました。
今後の取組み	11月26日に開催を予定している「第21回サークル発表会」では、市橋ふれあい保健センターや市橋デイサービスセンターの協力を得て、サークル会員が実行委員会を作り運営開催するもので、大半の登録サークルが発表し、発表しないサークルも運営に携わり、地域の住民にもチラシ等で周知をして1日楽しんでいただきます。

●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。その中で、スポーツ室は、84%以上と高い稼働率である。

指定管理者の事業については、「歌謡祭」では、今年度は、広く地域に参加を促したことにより、参加者が増加した。また、観覧者が前年度の倍となり、地域の交流の機会となっており、評価できる。

8月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応についての満足度や全体的な満足度は高く、日ごろから利用しやすい施設を目指している結果であると評価できる。また、施設の不具合や利用者からの要望について、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。