

平成 29 年度 下 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	<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)	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	敷地面積 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 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、チビっ子室、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 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		22,758	20,181	22,271	19,584	20,239
各室稼働状況(%)	防災会議室	95.4	94.9	94.0	93.0	94.7
	集会室	72.2	79.6	76.8	75.8	71.5
	教養娯楽室	57.0	61.1	64.2	52.2	55.6
	生活相談室	45.0	37.6	40.4	43.9	40.4
	大集会室	80.8	70.1	81.5	74.5	75.5
	小会議室	72.8	66.9	72.2	68.8	71.5
	料理教室	27.8	20.4	26.5	19.1	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(下半期) ①体験講座(10月、3月) ②サークル責任者会議(10月) ③シニアの男性料理教室(12月) ④消防防災訓練(1月) ⑤コミセンまつり(3月)	①10/11に「ゆったり英会話」、3/22に「フラダンス」、3/25に「いきいきフレッシュ体操」をそれぞれ実施し、3つの体験講座ともサークル設立につながった。 ②コミセンまつりの実施に向けての協議及びサークル活動などについて意見交換会を実施、47サークルの代表者が出席する。 ③第2回目を12/14に実施、定員の16名参加 ④1/30(後期分)に実施、図書室及びふれあい保健センターの職員も参加 ⑤3/11に実施、入場者約600名
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4回) ②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 法定点検 ①12/7に実施 定期点検 ①12/7、3/13に実施 ②毎週金曜日に実施
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30年2月1日～2月28日
利用者アンケートの実施状況	<p>設問① 年代 性別 10歳未満 0.9%、10代 0.0%、20代 1.7%、30代 3.4%、40代 7.7%、50代 8.5%、 60代 44.4%、70代 29.1%、80代以上 4.3% 男性 23.9%、女性 76.1%</p> <p>設問② 利用した部屋は 防災会議室 38.14%、集会室 16.95%、教養娯楽室 11.86%、生活相談室 7.63%、 大集会室 6.78%、小会議室 11.02%、料理教室 5.08%、併設施設 2.54%</p> <p>設問③ スタッフの対応について 満足 63.25%、やや満足 15.38%、ふつう 17.95%、やや不満 3.42%、不満 0.00%</p> <p>設問④ 施設・設備について 満足 53.85%、やや満足 21.37%、ふつう 22.22%、やや不満 2.56%、不満 0.00%</p> <p>設問⑤ 全体的な満足度 満足 60.68%、やや満足 20.51%、ふつう 17.95%、やや不満 0.85%、不満 0.00%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・いろいろな苦情などのアンケートをされて、すぐに活用して施設の充実をはかっておられるので感心しています。</p> <p>・長くこの施設を利用していますが、年とともにトイレやエレベーターなど利用しやすくなっていて、ありがたいです。</p> <p>・親切にいただいた。</p> <p>・いつもきれいに掃除して下さってありがとうございます。</p> <p>・駐車場が込み合う日など、対応を快くよくして下さい。対応が良い。</p> <p>・時間前に鍵を用意してくれている。</p> <p>・トイレがきれい。</p> <p>・小会議室の窓の閉開が難しかったのですが、楽になりました。ありがとうございます。</p> <p>・あいさつができています。</p> <p>→いつもご利用いただきまして、ありがとうございます。今後も貴重な意見を頂き、コミセンの運営に反映していきたいと考えております。</p> <p>・料理教室のハネがなくなったと言われましたが、しっかり探すことをお願いしたい。こちらも気を付けます。</p> <p>→申し訳ありませんでした、今後はこのような事が無いように、事務室での対応を変えましたので、よろしくお願いします。</p> <p>・料理教室の皿が、時々ベタベタです。また、ごみ箱が欲しいです。</p> <p>→使用後のチェックをしっかり行います。また、利用者への周知徹底も図ります。ゴミは持ち帰りをお願いしておりますので、ご協力をお願いします。</p> <p>・トイレのスリッパが抜けやすい。(トイレに落としたことがある。)</p> <p>→現状での利用をお願いします。</p> <p>・防災会議室の細かい空調の調節が難しいところ。たまに子どもが暑がることも。</p> <p>→微調整が出来ませんので、暖房スイッチの「入」「切」での調整をお願いします。</p> <p>・駐車場が少ない時がある。</p> <p>→利用状況によって混雑する時があり、ご迷惑をお掛けしております。臨時駐車場として、可能な場合は岐阜県造園緑化協会の技能剪定場をお借りして対応しております。</p> <p>・洋式トイレが欲しいと言う話をよく聞きますね。</p> <p>・洋式トイレの便座が非常に冷たい。</p> <p>→多目的トイレはウオシュレットになっていますので、必要な時にご利用ください。また、1階女子トイレの和式をウオシュレットの洋式トイレに改修を行いました。</p> <p>・集会室の机に不安定なものがあり、少し気になりました。(扱い方が悪いかもしれないが)</p> <p>→早速点検します。</p> <p>・畳のごみが洋服に着く。(集会室)</p> <p>→集会室の畳の上にカーペットを敷き、改善を行いました。</p> <p>・カラオケマイクを新しくしてほしいです。(防災会議室)</p> <p>・マイクの調子が良くない。(防災会議室)</p> <p>→マイクを点検し、必要であれば新しいマイクに入れ替えます。</p> <p>・もうすこしカラフルに飾ってあると親しみやすいのでは。(ちびっこ室)</p> <p>→検討します。</p>

・南のゲート内の駐車場を使わなければならない時は、裏の入り口を開放して頂けると有りがたいです。(荷物を持って一廻りするのは大変です。)

→管理上閉めておりますが、荷物の搬入の場合は事務室に申し出てください。

・下駄箱に、長靴・ブーツが入らないので1か所か2か所棚板を1枚はずしてもらえるとありがたいです。

→長靴・ブーツなどは玄関内側の自動ドアが開く右側スペース(タイルの上)に置いてください。

教養娯楽室の白板、ネジがグラグラして調子が悪い。椅子式のセミナーを増やして欲しい。

→ご指摘ありがとうございます。早速、修理しました。椅子席については、集会室を椅子席で利用できるようリフォームしました。

【西部図書室】

・駐車場が近いところがすぐにいっぱいになるのは仕方がないが、2/1(木)15時10分頃、入り口(玄関)で数名で、立ち話をしてみえた。どうみても、必要な会話と思えない。2回ぐらい周辺を走り、来てもまだしゃべっている。ようやく気づかれ駐車場を出て行かれた。少ない駐車場なのですぐ空けて欲しい。雑談は他の場所でお願したい。(膝が痛い、雨が降ってきたため近くに止めたかった。)

→いつも図書室をご利用頂きありがとうございます。駐車場につきましては、台数が限られており、日によって混雑する時間帯があるかもしれませんが、お互いに迷惑の掛からないような利用を呼び掛けていきます。

●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

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>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、要望や破損箇所など、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、PRに努める。さらに、サークル活動の拡充を図るため、サークル体験講座を3回実施し、新規サークル設立につなげた。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>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「男性料理教室」などを実施し、利用の促進を図った。 そのほか、高齢者が使いやすい施設として、和室2室を岐阜市の支援を得て、洋室化した。また、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。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>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がる『サークル開設支援事業・新サークル体験講座』を実施していく。また、エコオフィス運動を進め、経費節減にも努めていきます。 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。</p>

●所管課の意見

<p>・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。下半期には、3回サークル体験講座を実施し、サークルの立ち上げにつながった。今後も利用者数を増やすため、サークル体験講座等の事業に期待したい。 ・指定管理者の事業については、「第2回シニア男性料理教室」や「春のコミセンまつり」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。昨年度から実施している「シニア男性料理教室」は、「健康な毎日は食事から」と題し、日常生活で活用できる内容で、男性の生涯学習講座としても今後も期待したい。また、「春のコミセンまつり」は、定期サークル活動の発表の場として、また、来場者が楽しめるイベントとして、評価できる。 ・2月にアンケート調査を実施した結果、スタッフの対応や全体的な満足度が高く、利用者の目線に立った運営がなされており、評価できる。また、集会室等和室にカーペットを敷き、机等の備品を購入した。また、施設の整備、修繕も、可能な限り迅速に対応しており、今後も適正な運営を期待したい。 ・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

<p>・施設の安全に留意した管理がしっかりとされている。 ・利用者アンケートにおいて、スタッフの対応についての満足度は南部コミュニティセンターが100%、施設や設備の管理状況や全体的な満足度については、日光コミュニティセンターが100%になっていることは素晴らしいことであり、評価したい。アンケート結果を研修などで共有して、スタッフ対応の良い館はどんなことをやっているのか、コミュニティセンター間で共有できると良い。</p>
--