

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 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	敷地面積 4,467.17㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 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、チビっ子コーナー、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 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)		51,131	38,737	50,508	42,230	50,267
各室稼働状況(%)	防災会議室	95.4	97.5	95.4	97.5	97.4
	集会室	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	教養娯楽室	58.3	49.0	53.6	55.4	49.7
	生活相談室	31.8	26.1	28.5	24.8	28.5
	大集会室	66.9	66.9	76.2	63.7	72.2
	音楽室	96.0	95.5	96.7	93.6	96.7
	サークル室	95.4	83.4	85.4	87.9	94.0
多目的室	74.8	67.5	68.9	66.2	68.9	

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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「奇木細工」発行(2月) 	<ul style="list-style-type: none"> ① 6/2に実施、約70人参加 ② 7/9に実施、約70人参加 ③ 10/15に実施、55サークル、約750人参加 ④ 10/30に実施、約120人参加 ⑤ 11/1～11/26に実施、約60名体験 ⑥ 11/19に実施、約130人参加 ⑦ 2/21に発行、2,300部
施設管理	日常点検 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> ① 昇降機保守点検(年1回) 定期点検 <ul style="list-style-type: none"> ① 昇降機保守点検(年12回) 	日常点検 <ul style="list-style-type: none"> ① 特記事項なし ② 特記事項なし 法定点検 <ul style="list-style-type: none"> ① 3/24に実施 定期点検 <p>4/13 5/17 6/6 7/21 8/9 9/6 10/12 11/29 12/13 1/17 2/14 3/28</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> ① 個人情報の保護 ② 非常時の対応策 ③ 関係法令の遵守 	<ul style="list-style-type: none"> 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

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6.3%、防災会議室19.8%、集会室 14.5%、教養娯楽室6.3%、生活相談室2.7% 音楽室 20.7%、サークル室21.6%、多目的室 7.2%、その他0.9% 保健センター 0%、その他 0%</p> <p>◎ スタッフの対応について 満足 68.5%、やや満足 18.0%、ふつう10.8%、やや不満 1.8%、不満 0.9%</p> <p>◎ 施設・設備の管理状況について 満足 54.1%、やや満足 25.2%、ふつう 16.2%、やや不満 3.6%、不満 0.9%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 60.4%、やや満足 25.2%、ふつう 14.4%、やや不満 0%、不満 0%</p> <p>◎ 性別 男性24.3%、女性75.7%</p> <p>◎ 年代 10代未満 0.9%、10代6.3%、 20代 0.9%、30代 2.7%、40代5.4%、 50代11.7%、60代 32.5%、70代 31.5%、80代以上8.1%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○親切丁寧で笑顔で対応頂き気持ちが良い。(13) →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>○トイレは洋式が多くなり助かります。掃除が行き届いており全体的に綺麗な状態で保たれている。(4) →開館以来33年が経過し多少古くなりましたが、皆様に安心安全、快適にご利用頂けるよう、適宜、修繕を行うなど、適切な維持管理及び施設改善に努めます。</p> <p>○窓が網戸になると安全かなと思う。 →網戸を設置する窓枠ではありませんし、防犯上からも網戸の設置は検討していません。</p> <p>○畳がたびたび汚れていることがある。 →館内の清掃は週3日実施していますが、次に利用する人のために、利用者の皆さんにも清掃をお願い致しておりますので、ご協力お願いします。</p> <p>○時々夜間の廊下の照明がついていない。 →ご迷惑をおかけしました。適切な点灯に努めます。</p> <p>○部屋の鍵が申し込んだ本人しか貸してもらえない。何とかありませんか。 →鍵の貸し出しは、利用者カード若しくは使用承認書の提示をお願いしておりますので、ご協力お願いします。</p> <p>○ピアノの調律は年1回と伺いましたが2回あると有難い。 →調律は、使用状況等から年1回行うこととしておりますが、何かありましたらお知らせ願います。</p> <p>○ロビー等早めの点灯をお願いします。 →節電に努めておりますが、明るさ等に留意して点灯いたします。</p> <p>○エアコンの温度調整のバランスが良くない。 →エアコンは、各部屋に温度調節装置が設置されておりますので、適宜調節をお願いします。</p> <p>○お手洗いのバリアフリーにしてほしい。 →1階事務室前に多目的トイレを設備しておりますのでご利用ください。</p> <p>○本日の行事予定の案内がきちんと表示されている。</p> <p>○雪の日、融雪剤を撒いて下さるのでありがたい。 →ご意見ありがとうございます。今後とも、皆様に安全かつ気持ちよくご利用頂けるように努めます。</p> <p>○月4回以上予約できるとうい。 →定期的な利用は、月4回までとさせて頂いております。</p> <p>○部屋の使用料を出来るだけ抑えてほしい。 →使用料は市の規定に依りますので、ご理解願います</p> <p>○トイレにハンドソープを置いて欲しい。 →トイレには備え付けのハンドソープを設置しておりますのでご利用ください。</p> <p>○備品を置かせてもらえると有難い。 →サークル個別の備品は、スペースや管理上の問題もあり難しいのでご理解願います。</p> <p>○健康マージャンをやってほしい。 →健康マージャンについては、まだ設立されておられません。</p> <p>○和室の机を新調してもらったが、まだ重いのが残っている。 ○和室のテーブルが古いもの多く重い。椅子のように軽い物にしてほしい。 →座卓は破損したものを順次軽いものにしていきますのでご理解願います。</p> <p>○テレビでブルーレイが観れるようにしてほしい。 →ブルーレイの普及とともにその対応は必要と考えていますので検討します。</p> <p>○大集会室もネット予約ができるとうい →大集会室は、駐車場や放送機器等利用に当たっての留意点など、打合せが必要でありますので、窓口での受付としております。</p> <p>○終了時間を冬季は午後8時でいいのではないか →季節によって異なる開閉館時間の設定は難しいと考えています。</p> <p>○はじめて利用する場合の説明が不十分です。丁寧な説明が必要です。キャンセルの手続きについても人によって違っている。 →利用にあたっての基本的なことは、利用要領等をによりご説明を致しておりますが、今後、ご指摘の点にも留意して、親切丁寧な対応に努めてまいります。</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離れていないか ・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

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>○生涯学習や地域活動の拠点施設として、広く地域の皆さんに安心安全・使いやすい施設として利用して頂けるよう、お客様アンケートなど利用者の意見を参考に、適時適切かつ計画的な施設改善に努めた。</p> <p>○第32回のサークル合同発表会は、登録全てのサークルが参加し、併設のふれあい保健センターの骨密度測定などの共催行事も行われる中、サークル会員と地域住民との和やかな交流の場として好評を得た。</p> <p>○講演会は、「健口長寿で健康長寿を目指しませんか」と題して、日頃から地域の声として皆さんの関心の高かった「食習慣」をテーマにした講演であり好評を得た。</p> <p>○コミセン利用者数は減少傾向にあるものの、地域活動や生涯学習の場として定期的に利用する団体やサークルが増えてきており、稼働率においては若干増加傾向となっている。</p>
<p>前回までの意見の 取組み状況</p>	<p>○開館以来33年を経過し、照明器具等も経年劣化してきているので、省資源省エネルギーを考慮して、故障器具から順次LED化するとともに、稼働率の高い部屋から順次LEDに切り替えることとして、昨年度の音楽室に続いて今年度は1階廊下を実施した。</p> <p>○利用者の拡大とサークルの活性化を目的に、サークル活動見学会体験会を一昨年より継続的に実施している。今年度は、約60名の参加者があり、会員拡大にもつながり好評を得た。</p> <p>○北部7地区の高齢者120名の参加により、長良公園に於いて第1回グラウンドゴルフを開催した。高齢者の健康維持、選手相互の交流・連帯感を深めることとなり、非常に好評を得た。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○最近、サークルの数や人数が減少傾向にあり、今年度の実績においても、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、ホスピタリティーを意識し、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やすい施設となるよう、改善及び維持管理に努めていく。</p>

●所管課の意見

<p>・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数は減少で、利用者数は増加している。下半期に実施した「サークル活動見学・体験会」により、サークルへの参加者が増えたことも影響していると考えられ、評価できる。</p> <p>・指定管理者の事業については、「サークル合同発表会」や「講演会」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「サークル合同発表会」は、定期サークル活動の発表の場として、とても盛況であった。また、「講演会」は、健康をテーマに、併設施設である北部ふれあい保健センターと共催し、「健口長寿で健康長寿を目指しませんか」と題して、「食習慣」をテーマとした講演を行い、地域の健康増進に寄与することにもなり、評価できる。</p> <p>・集会室の利用について、100%稼働して、評価できる。</p> <p>・利用者の声を聴くため、2月にアンケート調査を実施した結果、スタッフの対応等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、施設や設備の不具合の改善も、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。</p> <p>・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なされている。</p> <p>・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>
--