

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	岐阜市日光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	岐阜市日光町九丁目1番地3		
指定管理者名	岐阜市日光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)	18,443,000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 3,838.26㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,023.90㎡ 多目的室、教養娯楽室、集会室、会議室、サークル室、大集会室、駐車場 岐阜市日光事務所(併設施設)、岐阜市日光ふれあい保健センター(併設施設)、岐阜市日光児童センター(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)		30,687	30,992	27,053	32,120	29,615
各室稼働状況(%)	多目的室	71.5	71.3	75.8	75.8	77.5
	教養娯楽室	30.5	21.7	19.5	34.4	36.4
	集会室	80.8	77.1	83.2	88.5	88.1
	会議室	72.2	71.3	73.8	71.3	71.5
	サークル室	96.0	95.5	92.6	92.4	92.7
	大集会室	94.7	91.1	94.0	94.9	93.4

●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 サークル発表会等のチラシを作成し、構成区域の地域住民に周知している。 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) ①4地区高齢者グランドゴルフ大会(5月) ②防災訓練(5月、10月) ③サークル発表会(6月) ④4地区公民館サークル発表会(11月) ⑤コミセン講座(2講座)(11～2月) ⑥コミセンだより発行(2月) ⑦サークル代表者会議(3月)	① 5/17に開催 124名参加 ② 5/29・12/12に実施 ③ 6/11に開催 800名参加 24サークル ④ 11/12に開催 600名参加 ⑤ 9/13～10/3・11/15～12/6に開催 ⑥ 2/9に発行 ⑦ 3/2に開催
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 11/30に実施 定期点検 ① 4/11・5/11・6/13・7/13・8/9・9/5・10/18・11/29・12/16・1/18 2/14・3/14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等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している。 ② マニュアルを整備するとともに、避難訓練を年2回実施している。③ 関係法令を遵守し、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	◎ 利用した部屋 多目的室15.4%、教養娯楽室3.8%、集会室15.4%、会議室15.4%、サークル室26.9%、大集会室23.1% ◎ スタッフの対応 満足76.92%、やや満足19.23%、普通3.85% ◎ 施設・設備の管理状況 満足42.31%、やや満足57.69% ◎ 全体的な満足度 満足76.92%、やや満足23.08% ◎ 性別 男性26.92%、女性73.08% ◎ 年代 20代未満11.6%、30代19.2%、40代3.8%、50代7.7%、60代26.9%、70代11.6%、80歳以上19.2%
利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	◎ いつもきれいになっています。 (対応)昭和61年の開館以来、30年以上が経過しているが、利用者の方々が快適に利用できるように、今後も施設・設備の維持管理に努めてまいります。 ◎ 気軽に利用できるセンターです。 今後とも、利用者の方々が快適に利用していただけるように、施設の管理運営に努めてまいります。

●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	岐阜市日光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	○周辺住民とのコミュニケーションを積極的に進め、利用者のニーズの把握に努めるとともに、地域に密着した施設運営に努めた。 ○グランドゴルフ大会やサークル発表会を開催し、地域との交流を図った。特にサークル発表会では、各サークルの協力を得て、手作りの作品などを寄付してもらい、チャリティー募金をすることで地域との密着を深めた。 ○職員による日常点検を実施するとともに、利用者が安全で安心して利用できる施設の管理運営に努めた。 ○照明及び空調設備の使用について、職員や利用者に節約意識を持つよう啓発し、経費の節減に努めた。
前回までの意見の取組み状況	○年2回のアンケート調査のほかに、年間を通じて意見箱を設置して、利用者からの要望及び意見の把握に努めた。 ○職員間の情報の共有化を積極的に進めるとともに、館内事務所責任者との連絡会議を開催し、常時コミュニケーションを図った。 ○駐車場が狭隘のため、利用者に対して公共交通機関の利用や自家用車の乗り合わせ等をお願いするなど、駐車場におけるトラブルの解消に努めた。
今後の取組み	○地域の生涯学習及び地域防災の拠点施設として、より充実を図るため老朽化が進む施設の保全及び美化に努め、安全・安心で利用しやすい施設作りを心がける。 ○サークル発表会などの自主事業の充実を図るとともに、地域コミュニティと生涯学習の場として、地域に密着した管理運営に努める。また、新しいサークルを増やすなどの努力をしていく。

●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。
- ・指定管理者の事業については、「コミセン講座」や「4地区公民館サークル発表会協賛」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「コミセン講座」は「エコクラフトテープかご作り講習会」と「干支（酉）木目込人形講習会」という利用者から人気の講座を実施し、とても好評であった。また、「4地区公民館サークル発表会」は、協賛事業としてコミセンでの活動に限らず、公民館と合同でサークル発表会を開催し、地域におけるサークル活動や生涯学習の活性化を図っており、評価できる。
- ・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。
- ・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。
- ・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。