

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	敷地面積 4,284㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 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、チビっ子コーナー、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 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)		48,762	55,331	50,569	53,716	50,600
各室稼働状況(%)	防災会議室	76.2	86.0	88.1	86.6	93.4
	音楽室	85.4	86.6	83.4	78.3	90.7
	料理教室	28.5	42.7	41.1	39.5	46.4
	会議室1	88.7	90.4	90.7	90.4	92.7
	会議室3	45.7	49.0	39.1	42.7	58.3
	大集会室	84.1	84.1	74.8	79.6	72.8
	スポーツ室	100.0	98.1	98.7	99.4	100.0
	サークル室	59.6	60.5	59.6	62.4	52.3
	教養娯楽室	33.8	45.2	49.0	43.3	43.7
	和室会議室	64.2	68.2	68.9	67.5	70.9

●業務の履行確認

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
利用者 サービス	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コミセンたよりを発行し、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(上半期) ①消防訓練(5月、12月) ②歌謡祭(7月) ③防災研修会(7月) ④コミセンたより発行(7月) ⑤囲碁大会(9月) ⑥サークル発表会(11月)	①5/16・12/7に実施 ②7/2に実施。約350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。 ⑥11/26に実施。約1,700人参加。
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 ①10/20、11/17、12/15、1/19、2/16、3/16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	◎ 利用した部屋は 防災会議室10.7%、和室 8.0%、教養娯楽室 2.7%、大集会室 14.7%、スポーツ室 18.6%、会議室1 13.3%、会議室3 5.3%、音楽室 14.7%、料理室 4.0%、サークル室 8.0% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 72.0%、やや満足 16.0%、ふつう 12.0%、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 46.7%、やや満足 26.7%、ふつう 22.6%、やや不満 4.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 60.0%、やや満足 30.7%、ふつう 9.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 33.3%、女性 66.7% ◎ 年代 20歳未満 1.3%、20代 4.0%、30代 12.0%、40代 20.0%、50代 10.7%、60代 22.7%、70歳以上 29.3%
利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	もうそろそろカーベツを交換してほしい。また、カーテンも洗浄してほしい。 →カーベツの交換、カーテンの洗浄については、予算状況を見ながら検討させていただきます。 音楽室のホワイトボードのネジ部分が、壁に入り込んでいた。 →点検後、異常はありません。 部屋の使用後、元の状態に戻してほしい。 →利用者の方々のご協力を頂きながら、点検してまいります。 暖房が弱く、寒かった。 →冬場の寒い時期など温度調節の限界があります。ご容赦願います。 教養娯楽室、畳が古くてゴミがつく。替えてほしい。 →施設全体の老朽箇所を見ながら、今後、検討してまいります。 トイレに石けんではなく、ポンプ式のハンドソープがあるといい。 →今後、検討してまいります。 蛍光灯がきれかけて点滅してから交換されるまで、時間がかかっていた。 →後は早急に交換するよう努めます。 スポーツ室の雨漏りは完全に治りましたか。 →スポーツ室の雨漏りの修繕は、完了しました。 スポーツ室の使用後、掃除をするが「くず箱」を置いてほしい。 →施設内のゴミ箱の設置は、考えておりません。 いつも駐車場がいっぱいで困ります。増やす方法はないのでしょうか。 →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、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	市橋コミュニティセンターの最大の事業である「第21回サークル発表会」は多くの参加者を集め、盛大に開催することができた。登録サークルの皆さんで実行委員会を作り、開催運営したもので、47サークルを中心に、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も得て、一般観客を含め約1700人の参加があり、好評であった。47サークルのほとんどが、毎年、協力的に参加して頂いている。
前回までの意見の 取組み状況	歌謡祭(毎年7月開催)やサークル発表会(毎年11月開催)には、より多くの地域住民の皆さんに参加見学を呼びかけるため、管内7地区にチラシを回覧したり、サークル会員に依頼をして地域の方々への周知に努めた。
今後の取組み	7月に開催する歌謡祭には、サークル会員以外の一般観覧者を募るため、地域に広く呼びかけをして住民の方々と交流を図る。 併設施設の市橋ふれあい保健センター・市橋デイサービスセンター・市橋幼児支援教室が一体となり、地域交流の施設としての役割を果たしていく。

●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・利用者数ともに減少している。
- ・指定管理者の事業については、「サークル発表会」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「サークル発表会」は、日ごろの取り組みを発表する場として、とても盛況であった。また、サークル発表会を定期サークルへの参加見学の機会と位置付け、地域への周知活動を積極的に行っており、評価できる。
- ・スポーツ室の利用について、100%稼働しており、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。