

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	岐阜市北東部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	岐阜市福富迎田6番地1		
指定管理者名	岐阜市北東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	☐ 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)	18,875,000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 4,508.25㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,766.21㎡ 防災会議室、会議室、大集会室、サークル室、音楽室、教養娯楽室、スポーツ室、料理教室、チビッココーナー、駐車場 岐阜市役所北部事務所三輪連絡所(併設施設)、岐阜北消防署三輪分署(併設施設)、岐阜市北東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)		33,485	32,977	30,690	31,334	27,756
各室稼働状況(%)	防災会議室	62.9	60.5	50.3	53.5	54.3
	会議室	45.0	49.7	51.7	56.1	50.3
	大集会室	60.9	54.8	68.2	59.9	60.9
	サークル室	35.1	32.5	33.8	34.4	37.7
	音楽室	92.1	89.2	86.1	89.2	90.7
	教養娯楽室	80.1	74.5	70.2	70.1	70.9
	スポーツ室	98.7	99.4	99.3	99.4	99.3
	料理教室	39.7	35.7	35.1	26.1	33.8

●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(下半期) ①文化のつどい(10月) ②消防訓練(12月) ③文化講演会(12月)	①10/29に実施 約650名来場 ②12/14に実施 約80名参加 ③12/17に実施 約100名来場
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) 保守点検 ①昇降機意匠清掃(年1回) ②し尿浄化槽精密検査(年2回) 定期点検 ①昇降機保守点検(年12回) ②し尿浄化槽保守点検(年26回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 保守点検 ①12/5に実施 ②3/6に実施 定期点検 ①10/6,11/24,12/5,1/16,2/7,3/7に実施 ②10/2,10/16,10/30,11/13,11/27,12/11,12/25,1/8,1/27,2/5,2/19,3/5,3/19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回の避難訓練を実施している。 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	◎利用した部屋は 大集会室 17.39%、防災会議室 15.94%、教養娯楽室 10.14%、サークル室 2.90%、スポーツ室 28.99%、会議室 2.90%、音楽室 18.84%、料理室 2.9%、その他 0.0% ◎スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 79.72%、やや満 10.14%、ふつう 10.14%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足 72.46%、やや満 18.84%、ふつう 8.70%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎全体的な満足度について 満足 72.46%、やや満 18.84%、ふつう 8.70%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎性別 男性 21.73%、女性 78.27% ◎年代 10歳未満 0.0%、10代 7.3%、20代 1.4%、30代 2.9%、40代 8.7%、50代 18.9%、60代 39.1%、70歳以上 20.3%、80歳以上 1.4%
利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	なし。

●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	岐阜市北東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

今期の取組み に対する評価	○生涯学習の拠点施設として、楽しく安全に利用いただくために、利用者のアンケートを参考に接遇の研鑽に努めるとともに、防犯カメラの設置や日常点検を強化し、施設改善に行った。 ○地震災害・台風・大雨・土砂災害などの発生が懸念される中、利用者や地域の住民を対象にした、「防災研修会」を開催した。防災担当職員を講師に招き、岐阜市の地域別防災対策を記した「岐阜市総合防災安心読本」を活用して、事前の対策や適切な避難行動、危険度の高い地域を災害種別ごとに知っていただき防災に対する啓発を行った。
前回までの意見の 取組み状況	○年2回のお客様アンケートや利用者がコミュニティセンターに対する要望や意見を年間を通じて伝えることができるよう「ご意見箱」を設置して、快適に利用できる施設になるように努めた。 ○施設の経年劣化により、施設の設備の故障が多くなっているため、日常点検の強化を図るとともに、利用者からの通報により早い段階で修繕箇所を把握することで安全性を高め、快適で安心して利用できる施設であるように努めている。
今後の取組み	○サークル活動のPRと利用者の増加を図るため、定期サークルと協力をして「サークル活動体験」を計画していく。 ○職員間の情報交換を密にして情報の共有を図るとともに、ホスピタリティーを重視した接客の対応能力を強化して魅力ある施設となるよう努めていく。

●所管課の意見

- ・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数及び利用者数は増加している。利用者に関しては、約3,000人増加した。
- ・指定管理者の事業については、「文化のつどい」や「消防訓練」及び「文化講演会」など、利用者や地域のひとと事業を実施している。
- ・「文化のつどい」は、雨天だったが、日ごろの取り組みを発表する場として盛況であった。「文化講演会」は、「織田信長が岐阜にのこしたもの」と題した講演を実施し、岐阜と信長について関心を高める講演会を設けており、評価できる。また、「消防訓練」を実施し、地域の防災に貢献した。「防災研修会」を開催し、防災に対する啓発を行っており、評価できる。
- ・スポーツ室の利用について、98%を超える稼働率であり、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、スタッフの対応についての満足度が79.71%、施設や設備の管理状況についての満足度が72.46%、全体的な満足度が72.46%と高く、利用者の目線に立った運営がなされており、高く評価できる。また、施設や設備の不具合の改善や事故対応についても、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。