

平成 30 年度 上 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	岐阜市芥見4丁目80番地		
指定管理者名	岐阜市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)	19,126,000円(平成30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 5,093㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,839.74㎡ 大集会室、防災会議室、会議室、集会室、音楽室、教養娯楽室、多目的室、サークル室、料理講習室、試食 会議室、趣味の工作室、チビッコ室、駐車場 岐阜市東部図書室(併設施設)、岐阜市東部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期
利用者数(単位:人)		38,775	44,285	38,884	42,556	39,111
各室稼働 状況 (%)	大集会室	59.2	57.6	37.6	54.3	44.6
	防災会議室	89.8	92.1	90.4	92.1	91.7
	会議室	93.0	91.4	91.7	92.7	91.7
	集会室	63.7	57.0	55.4	64.9	67.5
	音楽室	72.0	70.9	70.1	76.8	72.6
	教養娯楽室	29.9	27.8	23.6	29.1	28.7
	多目的室	56.1	60.9	64.3	64.9	65.6
	サークル室	68.8	73.5	75.2	74.8	75.2
	料理講習室	21.0	24.5	22.3	24.5	21.0
	試食会議室	45.9	49.0	49.7	47.7	49.7
	趣味の工作室	19.1	17.2	21.0	23.2	23.6

●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コミセンだよりを発行し、構成区域の地域住民を対象にコミュニティ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(上半期) ①クラブ・サークル代表者との懇談会(7月、9月) ②コミセンだよりの発行(8月) ③防災訓練(7月) ④文化講演会(8月)	①7/5(70名)、9/6(65名)に今年度事業について協議した。 ②8/1 1,300部発行。 構成地区 岩、芥見、芥見南、芥見東の4自治連合会の自治会各班毎に回覧用にコミセンだよりを配布する。 ③7/5(70名)、実施。 ④8/26に、「フオークデュオ片銀(ペンギン)村」を迎えふれあいコンサートを開催した。参加 200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)	①特記事項なし ②特記事項なし
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	日常点検を行うほか、サークル等利用者の意見・要望により施設及び備品の状況を的確に把握し、不具合な個所が有る場合は、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条の規定に基づき適切に対応をしている。 ②マニュアルを整備し、年2回の防災訓練を実施。併設施設の職員と日常的に安全確認を実施。 ③関係法令を遵守し、適切に運営をしている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成30年8月1日～8月31日に実施(69件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 大集会室 1.4%、防災会議室 8.3%、会議室 34.7%、集会室 8.3%、音楽室 4.2%、教養娯楽室 2.7%、多目的室 6.9%、サークル室 5.6% 料理講習室 5.6%、試食会議室 5.6%、趣味の工作室1.4%、図書館 11.1%、保健センター 0%、その他 4.2% ◎ スタッフの対応について 満足 52.2%、やや満足20.3% ふつう 26.1%、やや不満 0%、不満 1.4% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 41.2%、やや満足 20.6%、ふつう 30.9%、やや不満 5.9%、不満 1.4% ◎ 全体的な満足度について 満足47.1%、やや満足 25.0%、ふつう 22.1%、やや不満 2.9%、不満 2.9% ◎ 性別 男性 26.1%、女性 73.9% ◎ 年代 10代未満 0%、10代 4.4%、 20代1.4%、30代 4.4%、40代 13.1%、50代 1.4%、60代 30.4%、70代 42.0%、80代以上 2.9%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・トイレの悪臭が基だしい。トイレを綺麗にしてほしい。 →トイレの臭いの無いのが、良い環境だと思っております。老朽化により換気扇での調整機能も完全でなく、今後の施設整備の課題として、市に要望していきます。 なお、今後も適切な清掃をし、環境整備に努めていきます。 ・毎日異常な暑さが続きますが、好天の日カーテンを閉め、暑い外気を防ぎ、ロビーの照明をつけていただき新聞が見やすくなった。 →省エネを考慮して、カーテンが断熱に有効と考え、照明を点灯し対応しています。 空調は、経年劣化により調整機能も不十分なため大規模改修が必要であり、市に要望します。 ・大きな集会時に、サークル活動者の駐車を優先するのか。 →台数以上の大きな集会時は、主催者に乗合せの徹底や定期利用のサークル活動者の駐車場確保のため、誘導員をお願いするなど、皆様が駐車できるよう運用管理を図っていきます。 ・足腰が弱く、重い本を持つての駐車場までが辛い。 →車いす用に1台玄関前に駐車場を設置していますが、中庭は、駐車禁止となっており、課題として検討します。

●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	S	S
		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）	・接客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	・生涯学習において、自己研鑽、出会い及び生きがいや心身の健康保持向上の思いを持つ方々に各種活動の場として提供し、事故、トラブルもなく、安全安心に施設利用していただくことができた。 ・適切な利用環境の充実を図るとともに、施設内での事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に努めることができた。 ・施設改修や整備及び有効な備品の導入等利用者の活動環境の改善に、応えていくことに努めた。
前回までの意見の 取組み状況	・積極的に利用者と歓談・声がけを行い、アンケートだけでなく、意見等を把握するとともに、施設内各設備等と利用形態を考慮し、総合的に考えながら、適切な判断・対応を行っている。 ・施設の安全な管理はもとより、施設内外の利用環境の整備を、日常的に取り組んでいる。
今後の取組み	・生涯学習施設の役割を果たし利用者の意見も取り入れ、より利用しやすい施設運営を図っていく。 ・保健センターや図書室も併設され、相互利用の配慮、相互施設の連携など円滑で適切な施設運営を図っていく。 ・利用者と積極的に交流を図りながら、今後とも健全な施設環境、利用者サポートを図っていく。 ・経費節減(特に省エネ)に対し、利用者の理解を得ながら、職員の意識向上と効率的かつ効果的な施設運営・環境改善に努めていく。

●所管課の意見

利用状況は、前年同期に比べ、利用回数は増加し、利用人数は減少している。利用者の高齢化によるサークルへの参加減少が影響と考えられるが、一方で、併設施設の利用者もあり、地域のコミュニティ形成の場として機能している。

指定管理者の事業については、「クラブ・サークル責任者と運営委員会役員との懇談会」や「文化講演会」を実施するなど、地域に密着した特色ある事業を実施している。「文化講演会」には障がい者による「ふれあいコンサート」を企画・実施し、多くの来場者があり、地域の文化振興にも貢献したと、評価できる。

8月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応への満足度が72.5%、全体的な満足度も72.1%と高く、今後も日ごろの職員の接遇意識や施設運営について期待したい。また、施設の経年劣化や不具合について、図書室の木棚天板塗装修繕等を実施し、可能な限り迅速に対応をしており、適正な運営がなされている。

運営組織は、地域の自治会連合会をはじめ、各種団体の代表者により構成されており、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

・コミュニティセンター同士がお互いに良いところを共有し合えるよう、横の連携を進めると良い。日光コミュニティセンターの緊急時の対応や避難所開設マニュアルについては、共有してほしい。

・保健センターと併設していることを活用したり、生涯学習センターの「まなバンク」と連携するなど、広い視野で利用者増の手法を検討すると良い。