

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	岐阜市西部コミュニティセンター及び交楽園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市下鵜飼一丁目105番地		
指定管理者名	岐阜市西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)	18,484,000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 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、小会議室、料理教室、チビッ子室、駐車場 岐阜市西部図書室(併設施設)、岐阜市西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)		19,727	22,758	20,181	22,271	19,584
各室稼働状況(%)	防災会議室	97.5	95.4	94.9	94.0	93.0
	集会室	72.0	72.2	79.6	76.8	75.8
	教養娯楽室	53.5	57.0	61.1	64.2	52.2
	生活相談室	41.4	45.0	37.6	40.4	43.9
	大集会室	70.7	80.8	70.1	81.5	74.5
	小会議室	65.6	72.8	66.9	72.2	68.8
	料理教室	26.1	27.8	20.4	26.5	19.1

●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適切な運用を行っている。 ②適切な運用を行っている。 ③コミセンだより及びサークル一覧表を発行し、構成地域の地域住民を対象に回覧し、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サークル体験説明会 ②シニアの男性料理教室 ③消防防災訓練(前期分) ④自主防災研修会 ⑤親子ふれあい陶芸教室 ⑥コミセンだよりの発行	①6月をサークル活性化月間とし、登録サークル48団体の内、19団体がサークル体験説明会を開催。参加者合計46名の内、16名がそれぞれのサークルに加入。 ②第1回目を6/13に実施、16名参加。 ③6/29に実施、コミセン職員3名・保健センター職員4名・図書室職員2名及び利用者も参加。 ④7/14に実施、自主防災組織西部ブロックとの合同研修会で80名参加。 ⑤7/22に陶芸教室を実施、親子15組20名参加。 ⑥9/1に「西部コミセンだよりVol.23」を1,300部発行。
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 ③昇降機保守点検(年1回) 定期点検 ④昇降機保守点検(年4回) ⑤し尿浄化槽保守(年52回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定検査 ③下半期に実施。 ④6/7、9/11に実施。 ⑤毎週金曜日に実施。
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条の規定に基づき遵守している。 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、管理・運営に努めている。

●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(114件)
利用者アンケートの実施結果	設問① 年代 性別 10歳未満 0.9%、10代 4.4%、20代 0.9%、30代 0.9%、40代 4.4%、50代 14.9%、60代 39.5%、70代 28.9%、80代以上 5.2% 男性 25.4%、女性 74.6% 設問② 利用した部屋 防災会議室 38.8%、集会室 13.8%、教養娯楽室 5.2%、生活相談室 6.9%、大集会室 10.3%、小会議室 12.1%、料理教室 3.5%、併設施設 9.4% 設問③ スタッフの対応について 満足 65.8%、やや満足 11.4%、ふつう 22.8%、やや不満 0.0%、不満 0.0% 設問④ 施設・設備について 満足 55.3%、やや満足 14.9%、ふつう 28.1%、やや不満 1.7%、不満 0.0% 設問⑤ 全体的な満足度 満足 63.2%、やや満足 17.6%、ふつう 18.4%、やや不満 0.8%、不満 0.0%

利用者からの
要望・苦情と
対処・改善

- ・聞きたいこと、困ったことが起きたら、直ぐ動いていただける。
- ・料理教室を使った後、しっかり点検していただき、悪いところは指示してもらえると。料理教室がきれいに保てます。
- ・親切でOKです。良好です。
- ・気持ちよく利用させていただいております。
- ・窓が改修されて大変使い易くなりました。

→いつもご利用ありがとうございます。今後とも皆様のご意見をいただき、気持ちよくご利用いただける施設を目指していきたいと考えております。

- ・毎回使用させて戴き、感謝致しております。電気の配電の部屋が暗いことです。入った時に電機のスウィッチの確認ができず、難ぎ。スポットライト又は電気がつけば大変ありがたいといつも思っています。

→ 電気の配電盤は、現状でのご利用をお願い致します。スウィッチの確認づらさについては、今後検討します。

- ・エアコンのききめが悪いかなと思った。

→エアコンについては、順次不良箇所・部品を点検し、順次修理を行っておりますので、ご理解をお願いします。

- ・洋式のトイレがあると良いと思います。

→洋式トイレは、1階・2階とも設置してありますし、ウォシュレットをご利用される場合は、1階多目的トイレをご利用ください。1階女子トイレも1基設置してあります。

- ・時々、掃除が不十分な時がある。
- ・和室の掃除が少し満足いかなかった。

→清掃については、岐阜市からの委託業者が1日おきに行っておりますが、職員も気にかけるようにします。

【西部図書室の利用者】

- ・返却ポストの利用時間が不便に思いました。

→いつも図書室をご利用いただきありがとうございます。返却ポストのご利用については、管理上、現行のご利用でご理解をお願いいたします。

- ・プリント等(案内)が見やすいように、メディアコスモスのように立てて置いてほしい。
- ・図書室の開館日や時刻は、お知らせしてもらい、わかっているが、毎月家庭に配布してもらえるとありがたい。

→図書室及びコミセン窓口で、開館日等をお知らせするカレンダーを用意しておりますので、ご利用ください。

- ・ビジネスセミナーなどもやってほしい。スマホで収入を得る。

→本館(メディアコスモス)で、いろいろなセミナーを開催しておりますので、ご利用ください。

図書室の本が変わりばえないので、すこし残念です。

→新刊は、計画的に導入しておりますので、ご要望があればお聞かせください。

●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	岐阜市西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	利用者が安心・安全に施設を利用できるように、利用3区分の開始時間にあわせ職員が点検・確認に努めるとともに、必要に応じ、修繕などを行った。 また、サークル活動の活性化及び稼働率の向上を目指して、サークル活動一覧表の作成、並びにコミセンだよりを発行し、各自治会や各公民館での回覧及び配布を行い、PRに努めるとともに、今年度も単年度事業として『サークル開設支援事業』と題し、「Enjoy英会話体験講座」を下半期の10月16日開催するため、実施要項を作成し、8月下旬から参加者の募集を開始した。
前回までの意見の取組み状況	サークル責任者会議やアンケート調査などの意見を参考に、身近で親しまれる施設となるよう管理運営に努めている。具体的には、高齢者の方も利用しやすいように、3室ある和室を2室にジュータンを敷くなど洋室的に使用できるようにし、車イスの方の利用も考えて、スロープも設置した。 一方で、利用者が高齢化し、サークル参加人数が減少している中、サークル活動の活性化を図る「サークル体験説明会」やサークル活動一覧表の配布、並びに利用促進を図る「コミセンまつり」、「親子ふれあい事業」及び「料理教室」などを実施した。
今後の取組み	引き続き、サークル活動の紹介及びサークル活動の活性化策を推進するため、平成28年度から毎年行っている6月のサークル活性化月刊に各サークルの体験説明会を開き、会員増を図るとともに、エコオフィス運動を進め、経費節減に努めていきます。 さらに、利用者が安心・安全、快適に利用できるように、利用者の意見を聴きながら適切な管理運営に今後も努めていきます。

●所管課の意見

利用状況については、前年同期に比べ、利用回数は増加し、利用者数が減少している。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、「シニア男性料理教室」や「親子ふれあい陶芸教室」など、男性の料理教室や子どもの地域活動等の生涯学習への参加のきっかけづくりを企画し、評価できる。また、サークル開設支援事業の中で英会話体験講座を下半期に企画した。・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(77.2%)や全体的な満足度(80.8%)は高く、日ごろから身近で親しめる施設を目指している結果であると評価できる。また、施設の経年劣化や不具合について、可能な限り迅速に対応しており、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。