

## 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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園			所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地				
指定管理者名	岐阜市南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	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募				
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし				
指定管理委託料 (年額)	19, 737, 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 4, 191m <sup>2</sup> 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 454. 16m <sup>2</sup> 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビッ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南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)		37,371	34,630	37,133	36,300	39,671
各室稼働状況 (%)	教養娯楽室	15.9	18.5	15.3	18.1	14.6
	生活相談室	30.6	27.8	33.1	34.9	37.6
	集会室	68.8	72.8	81.5	78.5	73.9
	会議室	73.2	82.1	75.2	79.9	79.0
	防災会議室	91.1	94.7	93.6	93.3	93.6
	音楽室	88.5	94	93.6	95.3	96.2
	多目的室	53.5	56.3	61.1	55.7	65.0
	サークル室	65.6	80.1	74.5	73.8	85.4
	大集会室	92.4	91.4	93.6	93.3	94.3

●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サークル文化祭開催チラシを作成し、構成区域4校区の地域住民に回覧周知している。 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) ①サークル発表会「文化祭」(6月) ②囲碁大会(11月) ③カラオケサークル発表会「歌謡祭」(11月) ④コミセンたより発行(1月) ⑤消防訓練(9月、2月) ⑥自主防災研修会(3月)	①6/3に実施。585名参加。 ②下半期に実施予定。 ③下半期に実施予定。 ④下半期に発行予定。 ⑤第1回目は9/26に実施。2回目は2月に実施予定 ⑥3月に実施予定。
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下半期に実施予定 定期点検 ①上半期は 4/1、5/8、6/1、7/19、8/23、9/13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	日常点検の中で建物及び設備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8月1日～8月31日に実施(26件)
利用者アンケートの実施結果	<p>◎ 利用した部屋は 教養娯楽室 0.0%、生活相談室 3.9%、集会室 11.5%、会議室 3.9%、防災会議室 26.9%、音楽室 26.9%、多目的室 3.9%、サークル室 11.5%、大集会室 11.5%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 73.1%、やや満足 11.5%、ふつう 11.5%、やや不満 0.0%、不満 3.9%</p> <p>◎ 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 38.5%、やや満足 30.8%、ふつう 15.3%、やや不満 7.7%、不満 7.7%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 65.4%、やや満足 15.4%、ふつう 11.5%、やや不満 0.0%、不満 7.7%</p> <p>◎ 性別 男性 50%、女性 50%</p> <p>◎ 年代 20歳未満 3.8%、20代 0.0%、30代 0%、40代 3.8%、50代 0%、60代 53.9%、70代 38.5% 80歳以上 0.0%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災室の鏡の扉があけにくいです。 →専門業者に修理してもらいました。</li> <li>・机のテーブルのくぼみ等の破損しているものがあります。 →修理できないものは逐次新品に交換していきたいと考えております。</li> <li>・今後、ウォッシュシャートイレを少しずつ増やしてください。 →トイレ改修につきましては、改修予算や設置可能スペースの問題がありますので、市の行政担当課と協議していきたいと考えております。</li> <li>・掃除用の幅広ローラーを用意してください。 →早速購入し、各部屋に設置しました。</li> <li>・お部屋の匂いが気になるときがあります。 →定期的に業者に、カーペットのクリーニングを依頼しております。</li> <li>・エアコンが機能低下して涼しくならない。 →室内温度調節器の交換修理をしましたが、他にも冷えない原因があれば修理していきたいと考えております。</li> </ul>

●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	岐阜市南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				
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限發揮すること	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(窓口応対、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				
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				
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、人的能力、人の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				
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、地域と一緒にとなって、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				

### ●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	<ul style="list-style-type: none"><li>・8月の1ヶ月間アンケート調査を実施し、利用者の意見を取り入れるとともに、利用者目線に立ったコミセン運営を行うように心がけた。</li><li>・文化祭等に、併設施設である「ふれあい保健センター」のブースを設けるなどして、協力して施設運営を行った。</li><li>・「南部東事務所」の職員と連絡を密にして利用者の要望等に迅速かつ丁寧に対応し適正な窓口業務に努めた。</li><li>・9月には危機管理の一環として、コミセン職員の他、ふれあい保健センターや南部東事務所職員、また、当日のサークル利用者も参加していただき、消防訓練を行った。</li><li>・日頃から、利用者に燃料費、光熱水費の節約をお願いし、コミセン運営費の経費削減に努めた。</li></ul>
前回までの意見の取組み状況	<ul style="list-style-type: none"><li>・利用者、特に高齢者が安心して快適に利用できる施設であるために男女共生・生きがい推進課と連携を取りながら、早めの館の施設修繕を行った。</li><li>・地域住民のコミセン利用の拡大を図るため窓口で、積極的にサークルへの入会を勧め、老若男女が、生涯学習の場として幅広く参加していただけるよう努めた。</li></ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"><li>・コミセンの建物は築34年がたち建物の本体の他、設備等で修繕していく必要のある箇所がまだ多々あるため、男女共生生きがい推進課とよく相談しながら、計画的に修繕を進めていくつもりである。</li><li>・職員の資質の向上のため、必要な研修や勉強会を行い、コミセン運営業務が円滑にいくよう努めたい。</li></ul>

### ●所管課の意見

利用状況は、前年同期に比べ、利用回数減少し、利用人数が増加している。利用者の高齢化によるサークルへの参加減少が影響している中、利用者が増加しているのは評価できる。 指定管理者の事業については、「文化祭」が開催された。例年のサークル活動の成果発表、「鉄道模型コーナーや作品」及び「骨密度測定」を実施し、来場者に好評であった。 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が84.6%、全体的な満足度も80.8%と高く、日ごろの職員の接遇意識や施設運営について、高く評価できる。また、施設の管理状況への満足度は69.3%なっているが、施設の経年劣化等の原因による不具合について、可能な限り迅速に対応をしている。利用者の要望等にも迅速に対応し、施設の改善を実施しているので評価できる。 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

<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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「まなパンク」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。</li></ul>
--