

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	岐阜市日光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	岐阜市日光町九丁目1番地3		
指定管理者名	岐阜市日光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)	18,443,000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 3,838.26㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,023.90㎡ 多目的室、教養娯楽室、集会室、会議室、サークル室、大集会室、駐車場 岐阜市日光事務所(併設施設)、岐阜市日光ふれあい保健センター(併設施設)、岐阜市日光児童センター(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)		31,315	30,687	30,992	27,053	32,120
各室稼働状況(%)	多目的室	73.9	71.5	71.3	75.8	75.8
	教養娯楽室	15.9	30.5	21.7	19.5	34.4
	集会室	80.9	80.8	77.1	83.2	88.5
	会議室	61.8	72.2	71.3	73.8	71.3
	サークル室	91.1	96.0	95.5	92.6	92.4
	大集会室	93.0	94.7	91.1	94.0	94.9

●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サークル発表会等のチラシを作成し、構成地域の地域住民に周知している。 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 ①4地区高齢者グランドゴルフ大会(5月) ②サークル発表会(6月) ③コミセン講座(2講座)(9～12月) ④防災訓練(8月、12月) ⑤コミセンだより発行(1月) ⑥サークル代表者会議(3月)	①5/14に実施、124名参加。 ②6/10に実施、254名参加、26サークル。 ③9/12から1講座実施。(下半期に1講座実施) ④8/23に実施。 ⑤下半期に実施。 ⑥下半期に実施。
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 ①4/19、5/17、6/21、7/5、8/7、9/19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している。 ②マニュアルを整備するとともに、避難訓練を年2回実施している。 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8月1日～8月31日に実施(38件)
利用者アンケートの実施結果	<p>◎利用した部屋 多目的室31.7%、教養娯楽室0.0%、集会室14.7%、会議室7.3%、サークル室7.3%、大集会室31.7%、その他7.3%</p> <p>◎スタッフの対応 満足65.0%、やや満足15.0%、普通17.5%、やや不満2.5%、不満0%</p> <p>◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など) 満足36.6%、やや満足24.4%、普通29.2%、やや不満4.9%、不満4.9%</p> <p>◎全体的な満足度 満足45.9%、やや満足35.1%、普通16.2%、やや不満0.0%、不満2.8%</p> <p>◎性別 男性 18.4%、女性 81.6%</p> <p>◎年代 20歳未満7.9%、20代0.0%、30代2.6%、40代7.9%、50代10.5%、60代15.8%、70歳以上55.3%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○トイレが臭う (対応)消臭剤等で消臭に努めます。トイレの型が古く、匂いなどが戻るなどが考えられるので、今後、便器の取替等について岐阜市と調整してまいります。</p> <p>○冷房の効きが悪い (対応)今年の夏は異常高温だったため、空調の効きへの影響が考えられる。使用しない部屋は空調を切る等の対応をしておりますが、より一層徹底し効率的な運用に努めます。</p> <p>○蛍光灯が切れている (対応)照明の球切れにつきましては、発見次第取り替えておりますが、より一層早急な対応に努めます。</p>

●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	岐阜市日光コミュニティセンターの運営上の基本方針	・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				
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削減の方策	・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	・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策	・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	S	S
		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、地域と一体となって事業推進ができる組織	・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

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>○地域に密着し、利用者のニーズを把握するため、積極的にコミュニケーションに努めた。 ○サークル発表会やグランドゴルフ大会を開催し、地域交流を図った。特に、サークル発表会では各サークルの協力を得て、作品を寄付してもらいチャリティー募金をすることで地域の絆を深めた。 ○地域住民の交流を深めるために講習会を開催した。 ○常時職員で除草等を実施し、美化に努めた。 ○燃料費、電気代を節約するため、職員及び利用者に意識を持つよう周知し、経費節約に努めた。 ○台風の接近等に伴い、自主避難者の受け入れに努めた。</p>
<p>前回までの意見の 取組み状況</p>	<p>○駐車場が狭隘のため、利用の際(特に大集会室)には公共交通機関の利用又は自家用車の乗り合わせ等をお願いするとともに、トラブルの解消に努めた。 ○職員間及び館内施設責任者との会議を開催し、常時コミュニケーションを図った。 ○年2回のアンケート調査のほかに、年間を通じて意見箱を設置して、利用者からの要望及び意見の把握に努めた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>地域の生涯学習の拠点として、より充実を図るため老朽化しつつある施設の保全及び美化に努め、安心・安全で利用しやすい施設づくりを心掛ける。また、高齢化の進展に伴い、よりコミュニティの醸成するため、4校区自治会と公民館と協働し、新たな交流事業などを推進していきたい。また、新しいサークルを増やすよう努力する。</p>

●所管課の意見

利用状況は、前年同期に比べ、利用回数・利用人数ともに減少している。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、「グランドゴルフ大会」「サークル発表会」及び「防災訓練」が開催され、盛況であった。併設施設との交流を積極的に行っており、円滑に施設が運営されており、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80%、全体的な満足度も81%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。避難所開設マニュアルを作成し、市として避難所を開設していない状況時に開館時間外にも自主避難者の対応を適切に実施した。また、管理状況への満足度は61%となっているが、施設の経年劣化や空調やトイレの不具合について、可能な限り迅速に対応している。

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。
- ・緊急時の対応や避難所開設マニュアルを作成したことは非常に良い。
- ・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。