

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	岐阜市市橋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	岐阜市市橋六丁目13番25号		
指定管理者名	岐阜市市橋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)	21,022,000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 4,284㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 3,398.32㎡ 防災会議室、音楽室、料理教室、会議室1、会議室3、大集会室、スポーツ室、サークル室、教養娯楽室、和室会議室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市市橋幼児支援教室(併設施設)、岐阜市市橋デイサービスセンター(併設施設)、岐阜市市橋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)		51,640	48,762	55,331	50,569	53,716
各室稼働状況(%)	防災会議室	85.4	76.2	86	88.1	86.6
	音楽室	84.1	85.4	86.6	83.4	78.3
	料理教室	26.1	28.5	42.7	41.1	39.5
	会議室1	87.9	88.7	90.4	90.7	90.4
	会議室3	33.8	45.7	49	39.1	42.7
	大集会室	83.4	84.1	84.1	74.8	79.6
	スポーツ室	98.7	100.0	98.1	98.7	99.4
	サークル室	54.1	59.6	60.5	59.6	62.4
	教養娯楽室	37.6	33.8	45.2	49.0	43.3
	和室会議室	64.3	64.2	68.2	68.9	67.5

●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コミセンたよりを発行し、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 ①消防訓練(5月、12月) ②歌謡祭(7月) ③防災研修会(7月) ④コミセンたより発行(7月) ⑤サークル発表会(11月)	①5/16に実施。12月にも実施予定。 ②7/1に実施。約350名参加。 ③7/28に実施。63名参加。 ④2,500部発行 構成地域の自治会各班にて回覧。 ⑤下半期実施予定。
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 定期点検 ①4/13、5/18、6/15、7/13、8/10、9/14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(64件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 防災会議室14.1%、和室 6.2%、教養娯楽室 4.7%、大集会室 14.1%、スポーツ室 18.8%、会議室1 15.6%、会議室3 4.7%、音楽室 10.9%、料理室 6.2%、サークル室 4.7% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 62.5%、やや満足 21.9%、ふつう 15.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など)について 満足 50.0%、やや満足 20.3%、ふつう 23.4%、やや不満 6.3%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 56.2%、やや満足 26.6%、ふつう 17.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 31.2%、女性 68.8% ◎ 年代 20歳未満 7.8%、20代 4.7%、30代 10.9%、40代 12.5%、50代 26.6%、60代 23.4%、70歳以上 14.1%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	カーペットがずいぶん汚れてきたので、交換を考えてほしい。 →カーペットの交換については、予算状況を見ながら検討させていただきます。 トイレの下駄の乱れが気になります。利用者の気遣いが必要です。 →利用者の方々のマナーの向上に努めてまいります。 エアコンの効きが良くない。廊下の方が涼しいことがある。 →その都度、できる限り調整してまいります。 仕方のない事だとは思いますが、部屋に入ると臭いが気になります。 →できるだけ換気扇等を使い、臭いのないように努めてまいります。 ロビーの椅子が古くなってきたので、交換してほしいです。 →施設全体の老朽箇所を見ながら、今後、検討してまいります。 トイレが暗いので、個室に一つ一つ電気をつけてほしい。 →今後、検討してまいります。 今年は特に暑いので無理はわかるが、冷房を強めてほしい。 →天候の変化による温度調整に留意してまいります。 料理室の床のモップが、傷んでいた。 →後は早急に交換するよう努めます。 スポーツ室の鏡が汚れていることがあるので、注意してほしいです。 →利用者の方々のご協力を得ながら対処してまいります。 いつも駐車場がいっぱいで困っています。拡張する方法はないのでしょうか。 →駐車場の拡張については、市の方に要望してまいります。

●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	岐阜市市橋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	・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	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				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	年4回の「サークル代表者会議」の第1回・第2回の会議で代表者の意見を聞き、また、8月のアンケート調査の結果に基づいて、サークル会員やコミセンの利用者が、気持ち良く利用できるよう施設整備と事務職員の接遇にも心がけて、利用しやすいコミセンを目指しています。
前回までの意見の 取組み状況	7月1日に開催した「第15回歌謡祭」では、歌謡サークルの会員だけではなく、他のサークル会員や地域の住民にも参加を呼びかけ、交流が図れるように開催し、約350人の参加者・観客に1日楽しんでいただきました。
今後の取組み	11月25日に開催を予定している「第22回サークル発表会」では、市橋ふれあい保健センターや市橋デイサービスセンターの協力を得て、サークル会員が実行委員会を作り運営開催するもので、大半の登録サークルが発表し、発表しないサークルも運営に携わり、地域の住民にもチラシ等で周知をして1日楽しんでいただきます。

●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、「歌謡祭」、「消防訓練」及び「防災研修会」を実施するなど、地域に密着した特色ある事業や地域の防災活動に貢献している。「歌謡祭」への参加者をサークル会員のみとせず、広く地域住民に募り、地域交流の機会となっており、評価できる。

8月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応についての満足度(84.4%)や全体的な満足度(82.9%)は高く、日ごろから利用しやすい施設を目指している結果であると評価できる。また、屋根防水修繕等施設の不具合や利用者からの要望について、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。