

## 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	岐阜市北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	岐阜市福富迎田6番地1		
指定管理者名	岐阜市北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	<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)	18,875,000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 4,508.25㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,766.21㎡ 防災会議室、会議室、大集会室、サークル室、音楽室、教養娯楽室、スポーツ室、料理教室、チビッココーナー、駐車場 岐阜市役所北部事務所三輪連絡所(併設施設)、岐阜北消防署三輪分署(併設施設)、岐阜市北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)		31,814	33,485	32,977	30,690	31,334
各室稼働状況(%)	防災会議室	57.3	62.9	60.5	50.3	53.5
	会議室	40.8	45.0	49.7	51.7	56.1
	大集会室	51.6	60.9	54.8	68.2	59.9
	サークル室	31.8	35.1	32.5	33.8	34.4
	音楽室	89.2	92.1	89.2	86.1	89.2
	教養娯楽室	72.0	80.1	74.5	70.2	70.1
	スポーツ室	100.0	98.7	99.4	99.3	99.4
	料理教室	36.3	39.7	35.7	35.1	26.1

●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コミセンだよりを発行し、構成区域の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お客様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防災研修会並びに救命講習会 ②消防訓練 ③サークル代表者会 ④コミセンだより発行	①7/19実施 約30名参加。 ②7/25実施 約20名参加。 ③5/25実施。 ④8/1 6,100部地域全世帯に発行した。
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) 保守点検 ①昇降機意匠清掃(年1回) ②し尿浄化槽精密検査(年2回) 定期点検 ①昇降機保守点検(年12回) ②し尿浄化槽保守点検(年26回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 保守点検 ①下半期に実施予定 ②6/11実施 定期点検 ①4/19.5/24.6/6.7/4.8/2.9/12 ②4/5.4/16.5/1.5/14.5/28.6/11.6/25.7/9.7/23.8/6.8/20.9/3.9/17
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等の状況を適切に把握して、修繕等を要する箇所があれば速やかに対応している。
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、年2回の避難訓練を実施している。 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
利用者アンケートの 実施結果	◎利用した部屋は 大集会室 0.00%、防災会議室 4.2%、教養娯楽室16.7%、サークル室 8.3%、 スポーツ室 41.7%、会議室 4.1%、音楽室 22.2%、料理室 2.8%、その他 0.00% ◎スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 88.9%、やや満足 2.8%、普通 8.3%、やや不満 0.00%、不満 0.00% ◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足 64%、やや満足 18%、普通 18%、やや不満 0.00%、不満 0.00% ◎全体的な満足度について 満足 65.3%、やや満足 16.7%、普通 18%、やや不満 0.00%、不満 0.00% ◎性別 男性 32%、女性 68% ◎年代 10歳未満 0.00%、10代 0.00%、20代 0.00%、30代 0.00%、40代 0.00%、50代 6.9%、 60代 29.2%、70代 58.3%、80歳以上 5.6%
利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	要望・苦情は特になし。

●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	岐阜市北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	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

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>○生涯学習等の活動を支援する拠点施設として安全で快適に利用していただくために、日常点検はもとより利用者からの意見を参考に施設の維持管理及び改善に努めていく。 ○管理日誌等を利用して、全職員が情報を共有できる体制を整えることにより安全な施設の運営に努めていく。 ○地球温暖化等により電気使用量が増加する中、利用者に不快感を与えない範囲で節電に努め光熱水費の縮減に努める。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>○サークル会員の高齢化等により、会員数の減少が続く中、サークル開催日の見学や文化のつどい等で体験コーナーを設けるなど積極的に会員の勧誘に努めていく。 ○定期的実施するお客様アンケートや利用者からの常時意見をいただくために目安箱的なコーナーを設けて職員のホスピタリティーの醸成に繋がるよう心がけていく。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○昨今の異常気象により、大型台風が接近するケースが見られ、コミセンの近隣住民が避難を要請してくるケースが目立ち、避難所開設マニュアルの範疇を超えた対応が必要となってきている。今後、災害発生時に市役所、運営委員会、自治会等と緊密に連携をとり、臨機応変に対応していく。</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り、2つのサークル活動できなくなったためと考えられるが、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、「防災研修会」を開催し、地域の防災体制を整えている。また、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ので評価できる。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91.7%、全体的な満足度も82%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、施設や整備の管理状況についても、満足度が高い。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。