

平成 30 年度 下 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	岐阜市芥見4丁目80番地		
指定管理者名	岐阜市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	☐ 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)	19,126,000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 5,093㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,839.74㎡ 大集会室、防災会議室、会議室、集会室、音楽室、教養娯楽室、多目的室、サークル室、料理講習室、試食会議室、趣味の工作室、チビッコ室、駐車場 岐阜市東部図書館(併設施設)、岐阜市東部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		43,325	38,775	44,285	38,884	42,556
各室稼働状況(%)	大集会室	55.6	59.2	57.6	37.6	54.3
	防災会議室	92.1	89.8	92.1	90.4	92.1
	会議室	93.4	93.0	91.4	91.7	92.7
	集会室	53.6	63.7	57.0	55.4	64.9
	教養娯楽室	26.5	29.9	27.8	23.6	29.1
	音楽室	65.6	72.0	70.9	70.1	76.8
	多目的室	54.3	56.1	60.9	64.3	64.9
	サークル室	72.2	68.8	73.5	75.2	74.8
	料理講習室	21.2	21.0	24.5	22.3	24.5
	試食会議室	49.0	45.9	49.0	49.7	47.7
	趣味の工作室	24.5	19.1	17.2	21.0	23.2

●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市条例・規則・要綱に基づき、適切な運用を実施している ②職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③コミセンだよりを発行し、構成区域の地域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き、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(下半期) ①文化祭(サークル活動の成果発表) ②男の料理教室(2月) ③防災訓練(職員・利用者)(3月) ④ファミリーコンサート(3月)	①10/28に第36回文化祭を開催しサークル活動の成果発表を実施した。(参加者 1,950名) ②2/7シニアを対象に料理教室を開催 構成地区 岩、芥見、芥見南、芥見東の4自治会より16名の参加を得た。 ③3/13に実施し、72名参加した。 ④3/24に、「岐阜県交響楽団」を迎えファミリーコンサートを開催した。 参加者 350名
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)	①特記事項なし ②特記事項なし
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	日常点検を行うほか、サークル等利用者の意見・要望により施設及び備品の状況を的確に把握し、不具合な個所がある場合は、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条の規定に基づき適切に対応をしている。 ②マニュアルを整備し、年2回の防災訓練を実施。 併設施設の職員と日常的に安全確認を実施。 ③関係法令を遵守し、適切に運営をしている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成31年2月1日～2月28日に実施(85件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 大集会室 10.0%、防災会議室 14.4%、会議室 25.6%、集会室 6.7%、音楽室 5.6%、 教養娯楽室 0.0%、多目的室 12.2%、サークル室 3.3% 料理講習室 0.0%、 試食会議室 6.7%、趣味の工作室3.3%、図書館 12.2%、保健センター 0.0%、その他 0.0% ◎ スタッフの対応について 満足 75.3%、やや満足8.2% ふつう 12.9%、やや不満 2.4%、不満 1.2% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 50.6%、やや満足 23.5%、ふつう 18.8%、やや不満 4.7%、不満 2.4% ◎ 全体的な満足度について 満足56.5%、やや満足 24.7%、ふつう 16.5%、やや不満 0.0%、不満 2.4% ◎ 性別 男性 17.6%、女性 82.4% ◎ 年代 10代未満 1.2%、10代 2.4%、20代 0.0%、30代 1.2%、40代 14.1%、 50代 8.2%、60代 38.8%、70代 30.6%、80代以上 3.5%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	アンケートから ・エレベーターが付いたので体の不自由な方にも2階を利用できるようになり良かったが、駐車場から入口までの道が階段で距離もあるので近くに車が止められると良いですね。 ・玄関近くに駐車スペース、若しくは乗り降りが出来ると足の悪い方や身体的につらいと思われる方がもっと利用でき易いと感じました → 玄関前には車いす利用の駐車場を準備しております。また中庭を転回場にし、玄関での乗り降りが可能とは考えますが、歩行者との分離が出来ないため危険と考えています。根本的な対処方法を検討し、皆様に使い易い施設へと改善するべきと考えています。 ・空調の音が大きい、温度調整が各部屋で調整できない。 ・空調の良し悪しが有り、ムラがある。 → 暖冷房の空調には、皆様から多くの意見、要望を頂きます。温度センサーを取替えるなど故障個所の修理を行いながら機器を維持しています。かなりの年数が経過しており、大規模修繕が必要な新館については、修繕を市へ要望しています。 ・玄関先で靴の履き替えがしにくい。ベンチ式のイスを置いて老人が座りながら靴を履きたい。 → 早速利用し易いイスを購入し、通行の関係から現状2脚から3脚(予備1脚)としました。

●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	S	S
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及 び対応策など	・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				S
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	S	S
		区分評価				S
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	・生涯学習において、自己研鑽、出会い及び生きがいや心身の健康保持向上の思いを持つ方々に各種活動の場として提供し、事故、トラブルもなく、安全安心に施設利用していただくことができた。 ・適切な利用環境の充実を図るとともに、施設内での事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に努めることができた。 ・施設改修や整備及び有効な備品の導入等利用者の活動環境の改善に、応えていくことに努めた。
前回までの意見の取組み状況	・積極的に利用者と歓談・声がけを行い、アンケートだけでなく、意見等を把握するとともに、施設内各設備等と利用形態を考慮し、総合的に考えながら、適切な判断・対応を行っている。 ・施設の安全な管理はもとより、施設内外の利用環境の整備を、日常的に取り組んでいる。
今後の取組み	・生涯学習施設の役割を果たし利用者の意見も取り入れ、より利用しやすい施設運営を図っていく。 ・保健センターや図書室も併設され、相互利用の配慮、相互施設の連携など円滑で適切な施設運営を図っていく。 ・利用者との積極的に交流を図りながら、今後とも健全な施設環境、利用者サポートを図っていく。 ・経費節減(特に省エネ)に対し、利用者の理解を得ながら、職員の意識向上と効率的かつ効果的な施設運営・環境改善に努めていく。

●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、利用者数ともに減少している。今後の利用促進の施策に期待したい。 ・指定管理者の事業については、「文化祭」や「ファミリーコンサート」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「文化祭」は、定期サークル活動の発表の場として、或いは、来場者が楽しめるイベントとして、とても盛況であった。「ファミリーコンサート」の「岐阜県交響楽団」の演奏は、多くの来場者の興味関心のある企画で好評であった。また、2月に自主事業である「男の料理教室」を実施し、好評だったため、評価できる。 ・2月にアンケート調査を実施した結果、全体的な満足度が約81%と高く、利用者の目線に立った運営がなされており、評価できる。防犯設備増設及び設備改修し、防犯カメラの増設、カーテンの取替をした。また、施設の他の設備の不具合の改善も、可能な限り迅速に対応しており、今後も適正な運営を期待したい。 ・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

施設の管理においては、施設の安全に留意した管理がなされている。 防犯カメラ設置の取り組みは評価できる。安心・安全の面とプライバシーの問題のバランスの中で、安心・安全な施設の運営管理に今後も努めていただきたい。
--