

## 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             | 岐阜市西部コミュニティセンター及び交楽園                                                                                                                  | 所管課 | 男女共生・生きがい推進課 |
| 所在地             | 岐阜市下鵜飼一丁目105番地                                                                                                                        |     |              |
| 指定管理者名          | 岐阜市西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<br>(年額) | 18,484,000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 3,780㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡<br>防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、小会議室、料理教室、チビッ子室、駐車場<br>岐阜市西部図書室(併設施設)、岐阜市西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) |       | 23,261  | 19,727  | 22,758  | 20,181  | 22,271  |
| 各室稼働状況(%)  | 防災会議室 | 98.7    | 97.5    | 95.4    | 94.9    | 94.0    |
|            | 集会室   | 72.8    | 72.0    | 72.2    | 79.6    | 76.8    |
|            | 教養娯楽室 | 60.3    | 53.5    | 57.0    | 61.1    | 64.2    |
|            | 生活相談室 | 43.7    | 41.4    | 45.0    | 37.6    | 40.4    |
|            | 大集会室  | 79.5    | 70.7    | 80.8    | 70.1    | 81.5    |
|            | 小会議室  | 78.8    | 65.6    | 72.8    | 66.9    | 72.2    |
|            | 料理教室  | 31.8    | 26.1    | 27.8    | 20.4    | 26.5    |

# ●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<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応                                                               | ①適切な運用を行っている。<br>②適切な運用を行っている。<br>③コミセンだより及びサークル一覧表を発行し、構成地域の地域住民を対象に回覧し、センターの活動状況などを紹介している。<br>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(下半年)<br>①シニアの男性料理教室(12月)<br>②消防防災訓練(1月)<br>③サークル開設支援事業<br>④サークル責任者会議(10月)<br>⑤コミセンまつり(3月)         | ①第2回目を12/11に実施、定員の16名参加<br>②1/25(後期分)に実施、図書室及びふれあい保健センターの職員も参加<br>③10/16に「Enjoy英会話」体験講座を開催、定員13名に対し、応募者は42名であった。<br>④10/27にコミセンまつりの実施に向けての協議及びサークル活動などについて意見交換会を実施、48サークルの代表者が出席する。<br>⑤3/10に実施、入場者約600名であった。 |
| 施設管理      | 日常点検<br>①消防設備点検(自主点検)<br>②不審者、危険物(自主点検)<br>法定点検<br>①昇降機保守点検(年1回)<br>定期点検<br>①昇降機保守点検(年4回)<br>②し尿浄化槽保守(年52回) | 日常点検<br>①特記事項なし<br>②特記事項なし<br>法定点検<br>①12/11に実施<br>定期点検<br>①12/11、3/12に実施<br>②毎週金曜日に実施                                                                                                                        |
| 施設修繕      | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・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<br>②非常時の対応策<br>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条の規定に基づき遵守している。<br>②マニュアルを整備するとともに、年2回防災訓練を実施している。<br>③関係法令を遵守し、管理・運営に努めている。                                                                                                                |

# ●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(105件)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 利用者アンケートの実施結果 | <p>設問① 年代 性別</p> <p>10歳未満 0.0%、10代 0.0%、20代 1.0%、30代 2.9%、40代 6.7%、50代 9.5%、60代 35.2%、70代 39.0%、80代以上 5.7%</p> <p>男性 23.9%、女性 76.1%</p> <p>設問② 利用した部屋は</p> <p>防災会議室 43.0%、集会室 17.8%、教養娯楽室 4.7%、生活相談室 6.5%、大集会室 10.3%、小会議室 9.3%、料理教室 3.7%、併設施設 4.7%</p> <p>設問③ スタッフの対応について</p> <p>満足 76.2%、やや満足 10.5%、ふつう 13.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>設問④ 施設・設備について</p> <p>満足 60.6%、やや満足 23.2%、ふつう 14.2%、やや不満 2.0%、不満 0.0%</p> <p>設問⑤ 全体的な満足度</p> <p>満足 68.7%、やや満足 20.2%、ふつう 11.1%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> |

利用者からの  
要望・苦情と  
対処・改善

- ・すぐ対応していただけるので、ありがたいです。
- ・トイレがきれいになって、うれしいです。
- ・器具が痛んだとき、すぐ対応していただきます。
- ・いつも親切に対応して頂き感謝しています。
- ・挨拶はとても良いと思います。
- ・イスを使えるようになって、とってもうれしいです。

→いつもご利用いただきまして、ありがとうございます。今後も貴重な意見を頂き、コミセンの運営に反映していきたいと考えております。

- ・ホワイトボードに使うペンの種類を増やしてください。(青とか黄とか)

→ペンの種類については、検討します。

- ・整理して、掲示物などはられているので、良いと思います。
- ・カーペットに砂が落ちています。残念…。植木鉢の砂かな。

→今後一層、施設の美化に努めていきたいと考えております。

- ・WIFIの時間がもう少し長くできないか。

→岐阜市の基準に合わせ、1回30分の最大8回までの240分間となっております。回線通信量の関係で制限が設けてありますので、ご理解をお願いします。

- ・倉庫の床がベコベコしていてあぶない。(防災会議室)

→・ご指摘の床を点検しました結果、入り口付近で床が割れている個所がありましたので、床材を除去し、フラットな状態にしました。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

- ・暖房が途中で切れていたようで、夕方寒く感じました。

→節電する時間帯もありますが、適正に温度管理を行うよう努めます。

- ・駐車場の水たまり。

- ・スタッフの対応が良く、利用しやすいと思います。

→駐車場の水たまりについては、再舗装の必要があり、経費の事を含め、市と協議します。

私達もですが、施設の方々も…一言、入室のとき「こんにちは」「おはよう」というのがあると、いい雰囲気になれそう。(集会室)

→お互いにあいさつできるよう、心がけていきます。

- ・駐車場がもう少し広いと良い。

→駐車場の混雑が予想されるときには、臨時駐車場の借用をしておりますので、ご理解ください。

- ・鏡が汚れている。

→清掃に努めます。

- ・筆記具が古くて書けない事が多い。

→今後は気を付けますが、そのようなときは、事務室に声を掛けてください。

- ・施設の都合により、使えない事が多くなってきたように思います。できれば、年間を通じて使えたらいいなと思います。

→当該施設は、地元団体の大きな催しや岐阜市の利用が優先されますので、ときに不便をお掛けしますが、ご協力をお願いします。

【西部図書室の利用者】

- ・以前は男性スタッフが不機嫌でいつもいやだったけど、今は女性スタッフでやさしく笑顔でとても嬉しいです。ありがとう。

→いつも図書室をご利用頂きありがとうございます。常に利用者の利便向上とルールの徹底を図りつつ、スタッフ一同頑張ってます。

●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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 公平性<br>透明性 | 住民の平等<br>利用が確保<br>されること                                       | 岐阜市西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。<br>・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         | S   | S         |
|            |                                                               | 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<br>・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<br>・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かい離していないか<br>・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<br>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るか<br>・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<br>・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<br>に対する評価  | <p>利用者が安心・安全に施設を利用できるように、利用3区分の開始時間にあわせ職員が点検・確認に努めるとともに、要望や破損箇所など、必要に応じ修繕などを行った。</p> <p>また、サークル活動の活性化及び稼働率の向上を目指して、サークル活動一覧表の作成、並びにコミセンだよりを発行し、各自治会や各公民館での回覧及び配布を行い、PRに努める。さらに、サークル活動の拡充を図るため、サークル体験講座を開催し、新規サークル設立につなげた。</p>                         |
| 前回までの意見の<br>取組み状況 | <p>利用者が高齢化し、サークル参加人数が減少している中、サークル活動一覧表の配布、あるいはサークル活動の活性化を図る「コミセンまつり」や「男性料理教室」などを実施するとともに、既存のサークル団体の活性化を図るため、6月に「サークル体験説明会」を実施するなど、利用の促進策を図った。</p> <p>そのほか、和室の洋室化に伴い、車イスの方も使用できるよう、スロープを設置した。サークル責任者会議やアンケート調査などの意見を参考に、身近で親しまれる施設となるよう管理運営に努めている。</p> |
| 今後の取組み            | <p>来年度も引き続き、サークル活動の活性化策を推進するため、6月をサークル活性化月間と定め、6月の期間中「サークル体験説明会」を開き、会員増を図っていくとともに、サークル団体の廃止による部屋の空き状況を見ながら新規サークルの立ち上げにつながる『サークル開設支援事業・新サークル体験講座』を実施していく。また、エコオフィス運動を進め、経費節減にも努めて行きます。</p> <p>今後も、利用者が安心・安全、快適に利用できるように、利用者の意見を聴きながら適切な管理運営に努めます。</p>  |

## ●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、利用者数ともに増加している。下半期にはサークル体験講座を実施し、サークルの立ち上げにつながった。今後も利用者数を増やすため、サークル体験講座等の事業に期待したい。
- ・指定管理者の事業については、「シニア男性料理教室」や「春のコミセンまつり」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。一昨年度から実施している「シニア男性料理教室」は、「健康な毎日は食事から」と題し、日常生活で活用できる内容で、男性の生涯学習講座としても今後も期待したい。また、「春のコミセンまつり」は、定期サークル活動の発表の場として、また、来場者が楽しめるイベントとして、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89%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。来館者が利用しやすいように、1階廊下のカーペットを張替をした。また、施設の整備、修繕も、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。

東部コミュニティセンターのような防犯カメラ設置の取り組みは評価できるものであるので、それぞれのコミュニティセンターの状況に合った形で防犯対策に取り組んでいただけたらと思う。