

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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地		
指定管理者名	岐阜市南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)	19,737,000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 4,191㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,454.16㎡ 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビッ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南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)		31,567	37,371	34,630	37,133	36,300
各室稼働状況(%)	教養娯楽室	12.6	15.9	18.5	15.3	18.1
	生活相談室	33.1	30.6	27.8	33.1	34.9
	集会室	66.9	68.8	72.8	81.5	78.5
	会議室	82.8	73.2	82.1	75.2	79.9
	防災会議室	94.7	91.1	94.7	93.6	93.3
	音楽室	88.7	88.5	94	93.6	95.3
	多目的室	55.0	53.5	56.3	61.1	55.7
	サークル室	70.9	65.6	80.1	74.5	73.8
	大集会室	88.7	92.4	91.4	93.6	93.3

●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サークル文化祭開催チラシを作成し、構成区域4校区の地域住民に回覧周知している。 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 ①カラオケサークル発表会「歌謡祭」(11月) ②囲碁大会(11月) ③コミセンたより発行(1月) ④消防訓練(2月) ⑤自主防災研修会(3月)	①11/23に実施。登録サークル45名参加。 ②11/23に実施。該当4校区32名参加。 ③1500部発行。構成地域の各班にて回覧。 ④2/19に実施し、職員及び利用者33名参加。 ⑤3/18に実施。構成区域4校区の運営委員26名参加。
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下半期に実施予定 定期点検 ①上半期は 4/1、5/8、6/1、7/21、8/23、9/13に実施。 下半期は 10/18、11/15、12/7、1/17、2/21、3/14
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	日常点検の中で建物及び設備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31年2月1日～2月28日に実施(31件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 教養娯楽室 0.0%、生活相談室 3.2%、集会室 3.2%、会議室 6.4%、防災会議室 22.6%、音楽室 19.4%、多目的室 3.2%、サークル室 19.4%、大集会室 22.6% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 90.3%、やや満足 6.5%、ふつう 3.2%、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 61.3%、やや満足 35.5%、ふつう 3.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 83.9%、やや満足 16.1%、ふつう 0.0%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 35.5%、女性 64.5% ◎ 年代 20歳未満 0.0%、20代 3.2%、30代 9.7%、40代 9.7%、50代 6.5%、60代 25.8%、70代 41.9%、80歳以上 3.2%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・音楽室の椅子が重ねて収納してありますが、安定が悪く心配です。 →新年度早々にチェアキャスターを購入したいと考えています。 ・暖房の調節が悪い。 →集中暖房なので事務所でその都度温度調節をさせていただきますのでお申しつけください。 ・床が汚れているときがあります。使用後は清掃をお願いします。(大集会室) →利用者の皆様に、ご使用の都度注意喚起させていただきます。 ・コミュニティバスの時刻表が暗いときに見えないのでこの対策をしてほしい。 →事務所窓口横に時刻表を掲示してありますので、職員に遠慮なくお尋ねください。 ・女性用トイレをもっと洋式を増やしてほしい。 →トイレのスペースの関係から、今以上の増設改修は難しいため、1Fの女性用洋式トイレ又は、身障者用トイレが空いていれば、これをご使用ください。

●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	岐阜市南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

今期の取組み に対する評価	・建物(築34年)及び関係施設の経年劣化により修繕箇所が多発しているため、利用者アンケートの要望、苦情を参考にすると共に男女共生・生きがい推進課と連絡を密にとり、下半期は、利用者から苦情の多かった大集会室の放送設備の一連修繕を行った。加えて南部コミセン予算で、防災室のエアコン調節機器修繕や、昨年に引き続き1Fホールの東西廊下のジュウタンカーベットの張替えを行い、きれいで快適な施設であるように努めた。
前回までの意見の 取組み状況	・利用者アンケートも踏まえ施設修繕と要望のあった消耗品等を備え付け、利用者の便を図った。 ・運営委員会事業の歌謡祭・囲碁大会の開催にあたり、所属する団体がそれぞれ実行委員会を作り、その中で自ら企画・運営することによりサークル間の交流の場として地域の老若男女が幅広く参加できるよう努めた。 ・管理経費縮減のため、職員が施設の利用者に対して、電気代や燃料費の節約のお願いに努めた。
今後の取組み	・人生100年時代到来に対応できるよう、高齢者はもとより幅広い地域住民が一人でも安全で楽しく快適に利用できるコミセンであるよう新しいアイデアをとり入れた施設運営をする必要がある。そのためには併設施設である「ふれあい保健センター」や「南部東事務所」の職員との間で連絡を密にとり、市民が利用しやすい施設にしておく必要がある。

●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、「囲碁大会」や「歌謡祭」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「囲碁大会」「歌謡祭」は、いずれも日ごろの取り組みを発表する場として、とても盛況であった。また、自主防災研修会を実施し、地域の防災に貢献した。
- ・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100%に達している。日ごろから職員の接遇意識が高く、利用者の目線に立った運営がなされており、高く評価できる。また、来館者が利用しやすいように、1階廊下のジュウタンカーベットの張替を行った。施設や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。
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。