

令和 2 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	岐阜市東部コミュニティセンター	所管課	男女共生・生涯学習推進課
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～令和4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)	19,480,185円(令和2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 岐阜市東部図書室(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

		R02 上半期	R01 下半期	R01 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		15,303	36,873	34,412	43,325	38,775
各室稼働状況(%)	大集会室	52.3%	51.3	42.3	55.6	59.2
	防災会議室	83.5%	77.0	90.4	92.1	89.8
	会議室	87.2%	82.9	89.7	93.4	93.0
	集会室	41.3%	42.8	51.9	53.6	63.7
	音楽室	56.0%	62.5	73.1	26.5	29.9
	教養娯楽室	0.9%	21.1	28.8	65.6	72.0
	多目的室	26.6%	42.8	44.9	54.3	56.1
	サークル室	39.4%	65.1	71.2	72.2	68.8
	料理講習室	6.4%	14.5	16.7	21.2	21.0
	試食会議室	39.4%	38.8	45.5	49.0	45.9
	趣味の工作室	12.8%	22.4	26.3	24.5	19.1

●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(上半期) ①クラブ・サークル代表者との懇談会(7月実施、9月は中止) ②コミセンだよりの発行(8月) 中止 ③文化講演会(8月) 中止 ④防災訓練(7月) ⑤防災訓練(9月)	① 7/9(66名)に実施、9月は中止。 事業の予定、要望、連絡事項等話合った。 ② 8月に発行予定だったが中止 ③ 8月に開催予定だったが中止 ④ 7/9(66名)に実施。 ⑤ 9/10(10名)に実施。

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消火器の使用期限切れ、消火栓ホース耐圧試験、誘導灯バッテリー取替を実施 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回の消防訓練を実施。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	令和2年8月1日～8月31日に実施(53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 25.0%、防災会議室 23.1%、会議室 17.3%、集会室 3.8%、音楽室 7.7%、教養娯楽室 0.0%、多目的室 0.0%、サークル室 0.0% 料理講習室 3.8%、試食会議室 5.8%、趣味の工作室0.0%、図書館 11.5%、保健センター 0%、その他 1.9% ◎ スタッフの対応について 満足 66.0%、やや満足 11.3% ふつう 20.8%、やや不満 1.9%、不満 0.0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 61.5%、やや満足 15.4%、ふつう 23.1%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 67.9%、やや満足 11.3%、ふつう 20.8%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 26.4%、女性 73.6% ◎ 年代 10代未満 0%、10代 3.8%、20代 1.9%、30代 11.3%、40代 9.4%、50代 7.6%、60代 28.3%、70代 37.7%、80代以上 0.0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	アンケートから ・トイレにもう少し洋式を増やして欲しい →岐阜市に改修要望を出しておきます。 ・トイレの悪臭がひどく、まるで昔の公園のトイレのようです →トイレの臭いの無いのが、良い環境だと思っております。老朽化により換気扇での調整機能も完全でなく、今後の施設整備の課題として、市に要望していきます。 なお、今後も適切な清掃をし、環境整備に努めていきます。 ・玄関近くに身障者用駐車場が1個しかなく不便です ・玄関の近くに身障者用駐車場が欲しい →入り口の近くには障がい者用駐車スペースが1カ所しかなく、少ないため市に要望していきます。

●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、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	S	S
		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				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	・コロナウイルス感染拡大を受け、利用者チェックシート記入や消毒の徹底、3密を避けるよう利用人数制限などを行った。 ・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。 ・経年劣化等による施設改修や整備及び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。 ・コロナウイルス対策を徹底し、利用者に安全に使用してもらえるよう日々努めている。
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。

●所管課の意見

今年度上半期は新型コロナウイルスの影響で、4/7～5/31の期間休館し、6/1から開館した。閉館中は使用料の返金作業やサテライトオフィス開設等に協力した。開館後も、使用後の部屋の消毒、検温の実施などとコロナウイルス対策を十分に行いながら、利用者に気持ちよく使用してもらえるよう努めた。また、施設管理の面では、経年劣化した量の取替や積極的なLED化など、利用者のために効果的な修繕を複数実施した。

8月に実施したアンケートの結果、閉館期間があったにも関わらず、施設・設備の管理状況の満足度は76.9%、全体的な満足度は79.2%と高く評価されている。今後も施設管理運営や職員の日頃の接遇意識に期待したい。

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は第一避難所ではないが、災害が発生した場合、コロナ禍においては、これまでより避難所の収容人数を減らさなくてはならないなどの問題があることから、避難所となった場合の対応等について各コミュニティセンターで想定してもらえると良い。
- ・利用者は、高齢者が多い。これから寒い時期を迎えるが、換気は必要であるため、安全性、防犯性に一層配慮して管理運営していただきたい。
- ・コミュニティセンターによっては、水害を想定した対応も必要だと思う。国の国土強靱化の方針も出ており、設備投資等とその補助金を活用して対応していただけたらと思う。
- ・地域の活動がなくなってしまうまいよう、地域活動の拠点として頑張っていただきたい。