

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・生涯学習推進課
所在地	岐阜市下鶴飼一丁目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～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)	18,826,296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 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡ 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 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

		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)		8,832	17,945	20,131	23,261	19,727
各室稼働状況(%)	防災会議室	86.2	88.2	96.2	98.7	97.5
	集会室	78.0	61.8	73.1	72.9	72.0
	教養娯楽室	23.9	41.5	53.8	60.3	53.5
	生活相談室	33.9	44.7	53.2	43.7	41.4
	大集会室	51.4	68.4	69.2	79.5	70.7
	小会議室	34.9	68.4	75.0	78.8	65.6
	料理教室	22.9	25.0	30.1	31.8	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適切な運用を行っている。 ②適切な運用を行っている。 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。 ④アンケートを実施するとともに、窓口等で利用者の要望などを聞き入れ、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サークル活動支援事業「サークル体験説明会」(6月) ②シニアの男性料理教室(6月、12月) ③消防訓練(6月、1月) ④防災合同研修会(7月) ⑤親子ふれあい陶芸教室(7月) ⑥西部コミセンだよりの発行(9月)	①新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止。 ②6月の予定については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止。 ③コロナウイルス感染拡大の関係で7/17に実施 西部ふれあい保健センター職員及び西部図書室職員も参加する。 ④7/25に実施 西部コミセン運営委員及び岐阜市自主防災組織連絡協議会の西部ブロック委員との合同研修会で、約80名の参加者があった。 ⑤7/21に予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止。 ⑥9/1に発行 1,300部

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4回) ②し尿浄化槽保守(年52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 定期点検 ①6/9、9/8に実施 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 ・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 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条の規定に基づき遵守している。 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。 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	令和2年8月1日～8月31日に実施(123件)
利用者アンケートの実施結果	設問① 年代 性別 10歳未満 0%、10代 0%、20代 0.8%、30代 0%、40代 3.3%、50代 17.1%、 60代 32.5%、70代 36.6%、80代以上 9.8% 男性 30.9%、女性 69.1% 設問② 利用した部屋は 防災会議室 32.5%、集会室 30.1%、教養娯楽室 4.1%、生活相談室 4.9%、 大集会室 11.4%、小会議室 10.6%、料理教室 4.9%、併設施設 1.6% 設問③ スタッフの対応について 満足 64.2%、やや満足 17.1%、ふつう 18.7%、やや不満 0.0%、不満 0.0% 設問④ 施設・設備について 満足 61.8%、やや満足 18.7%、ふつう 19.5%、やや不満 0.0%、不満 0.0% 設問⑤ 全体的な満足度 満足 67.5%、やや満足 18.7%、ふつう 13.8%、やや不満 0.0%、不満 0.0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・コロナ感染予防のため、机が足りなくなったときもすぐ対応してもらえた。 ・対応には、大変満足しています。 ・しっかり調整してもらえ対応が親切であった。 ・綺麗に掃除がされていて、気持ちよく使えます。 ・少人数のサークルですが、楽しくやっています。 →いつもご利用いただきまして、ありがとうございます。今後も貴重なご意見をいただき、コミセンの運営に反映していきたいと考えております。 ・挨拶してもあまり返してもらえない。 →声が聞こえづらいときがありますが、積極的に挨拶をするよう気をつけます。 ・防災会議室の鏡がもう少しあるといい。 →構造的にこれ以上鏡の面積を増やすことは、難しいと思われます。 ・駐車場に水溜まり(北東)ができるところがある。 →今年度予算の執行状況を見ながら、補修工事を検討します。 ・コロナ対策で窓を開けるため、網戸が欲しい。 →今年度予算の執行状況を見ながら、検討します。 ・防災会議室の鏡の扉の開閉が難しく、すぐ外れてしまう。 →木製扉からカーテンへ取替修繕します。 ・12、3名程度がソーシャルディスタンスを確保できる会議室がもう一つ欲しい。 →定員30名以上の洋室の部屋は二部屋ありますが、稼働率が高く、日程調整が難しい状況です。ただし、定員35名の和室であれば使用できるかと思います。 【西部図書室】 ・空調が適度で過ごしやすい。図書室で早く本が読めるようにしてほしい。 →いつもご利用いただきまして、ありがとうございます。 新型コロナウイルスの感染再拡大が続く中、皆様の健康と安全を第一に考えて、当分の間、滞在時間を中央館・分館は1時間、各図書室は30分に限定させていただいています。ご理解・ご協力のほどよろしくお願いします。

●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。 ・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、管理経費の削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削減の方策	・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	今期の当初から新型コロナウイルス感染症拡大のため、各事業を中止せざるを得ない状況であった。そこで、コロナウイルス感染防止策が求められ、手指アルコール消毒の設置、トイレの蛇口や手すりなど共有部分の消毒及び3密回避のため、定期的に窓を開けるなど換気対策を職員が積極的に行い、利用者の皆様にも感染対策チェックシートに基づき協力をお願いしている。 また、設備面でのコロナ感染防止策として、水栓蛇口をレバーハンドルに取り替えた。さらに、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部屋の点検・確認に努めている。
前回までの意見の 取組み状況	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。具体的には、アンケートで指摘があった洋式トイレのシャワートイレ化については、1・2階の女子トイレについては各1基ずつ、男子トイレについては1階に1基シャワートイレとした。 一方で、利用者が高齢化し、サークル参加人数が減少している中、サークル活動の促進を図るため、コミセンだよりに「サークル活動一覧表」を掲載し、各地域に回覧をお願いしている。 なお、今期は、コロナウイルス感染拡大のため、各事業は中止しているが、コミセンの利用促進を図る「サークル体験会」、「コミセンまつり」、「親子ふれあい事業」及び「料理教室」などを毎年実施している。 コロナ禍の中でも、利用者に安全で快適な環境を提供するため、市とも協議しながらコロナウイルス対策に最大限尽力した。
今後の取組み	サークル活動の紹介及びサークル活動の促進を図る施策を積極的に進めるとともに、照明設備のLED化やエコオフィス運動を進め、経費節減に努めて行きます。 また、予算の執行状況を鑑みながらコロナ感染防止策として、各部屋の窓に網戸の設置を考えていきたい。加えて、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ていきます。

●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、経年劣化したトイレの修理や、頻繁に外れて使用に支障が出ていた扉を撤去しカーテンに付け替えるなど、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かかわらず、施設・設備の管理状況の満足度は80.5%、全体的な満足度は86.2%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よう、地域活動の拠点として頑張っていただきたい。