

## 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             | 岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園                                                                                                              | 所管課 | 男女共生・生涯学習推進課 |
| 所在地             | 岐阜市八代一丁目11番13号                                                                                                                    |     |              |
| 指定管理者名          | 岐阜市北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            | <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) | 17,954,444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 4,467.17㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,180.94㎡<br>防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビッ子コーナー、駐車場<br>岐阜市北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) |       | 15,177  | 44,676  | 39,081  | 52,858  | 41,420  |
| 各室稼働状況(%)  | 防災会議室 | 81.7    | 84.2    | 94.9    | 98.7    | 94.3    |
|            | 集会室   | 95.4    | 83.6    | 100.0   | 100.0   | 100.0   |
|            | 教養娯楽室 | 20.2    | 44.7    | 46.2    | 47.0    | 43.3    |
|            | 生活相談室 | 19.3    | 21.7    | 26.3    | 27.2    | 23.6    |
|            | 大集会室  | 41.3    | 67.1    | 66.7    | 74.8    | 66.2    |
|            | 音楽室   | 87.2    | 77.6    | 89.1    | 92.7    | 96.8    |
|            | サークル室 | 67.9    | 75.0    | 85.9    | 88.7    | 88.5    |
|            | 多目的室  | 47.7    | 58.6    | 71.2    | 77.5    | 75.8    |

### ●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市条例・規則・要綱に基づき、適切な運用を実施している。<br>②職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。<br>③コミセン広報誌の発行、館内PRなど構成、区域の地域住民を対象に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、定期サークルの代表者との意見交換、窓口等で利用者との歓談を積極的に行い、多くの意見を聴き、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)<br>①避難訓練(6月、2月)<br>②サークル活動見学・体験会(6月)<br>③防災研修会(7月)<br>④合同発表会(10月)<br>⑤グラウンドゴルフ大会(10月)<br>⑥講演会(11月)<br>⑦広報紙「寄木細工」発行(2月) | ①6/5に実施、約20人参加<br>②11月へ変更<br>③中止                                                                                                                                                                |

|           |                                                                                            |                                                                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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12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>①下半期に実施<br>定期点検<br>①(年12回) 4/21 5/15 6/17 7/28 8/12 9/24   |
| 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条の規定に基づき適切に対応をしている。<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、適切に運営している。 |

## ●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(52件)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 利用者アンケートの実施結果     | ◎ 利用した部屋は<br>大集会室5.8%、防災会議室 23.1%、集会室 9.6%、教養娯楽室 1.9%、生活相談室1.9%<br>音楽室 25.0%、サークル室 21.2 %、多目的室9.6%、保健センター 0%、その他 1.9%<br>◎ スタッフの対応について<br>満足 69.2%、やや満足 15.4%、ふつう 15.4%、やや不満 0%、不満 0%<br>◎ 施設・設備の管理状況について<br>満足 63.5%、やや満足 19.2%、ふつう 17.3%、やや不満 0.0%、不満 0%<br>◎ 全体的な満足度について<br>満足 63.5%、やや満足 25.0%、ふつう 11.5%、やや不満 0%、不満 0%<br>◎ 性別<br>男性 25.0%、女性 75.0%<br>◎ 年代<br>10代未満 0%、10代 0%、20代 0%、30代 1.9%、40代 9.6%、<br>50代 9.6%、60代 32.7%、70代 34.6%、80代以上11.6% |
| 利用者からの要望・苦情と対応・改善 | ○いつも親切・丁寧に対応していただけるので感謝しています。(同類 他3件)<br>→引き続き、皆様に気持ちよく、快適にご利用頂けるよう、親切丁寧な対応に努めてまいります。<br>○いつも綺麗に整頓されている。<br>○コロナ対策用の清掃用具が事前に準備され、安心して使用できる。(同類 他1件)<br>○広くて使いやすい。<br>○椅子が新しくなって、助かります。<br>○時々2階の廊下が真っ暗な時がある。<br>→皆様に安全・安心、快適にご利用頂けるように、今後一層、注意し丁寧な対応に努めます。<br>○窓を開けて換気を行うと、虫が入ってくる。<br>→ご不便をおかけしましたが、8月25日に網戸を設置しましたのでご利用してください。<br>○電気のスイッチが分かりにくいところがある。<br>→状況を確認し、対応します。                                                                            |

●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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 公平性<br>透明性 | 住 民 の 平<br>等 利 用 が<br>確 保 さ れ<br>る 事 項                                                                                                          | 岐阜市北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<br>書 の 内 容<br>が、対 象<br>施 設 の 効<br>用（設置目<br>的）を最大<br>限 発 揮 す<br>る 物 事 項<br>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<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                                                            |                                                                         |           |     | A         |
| 効率性        | 事 業 計 画<br>書 の 内 容<br>が、管 理<br>経 費 の 縮<br>減 が 図 ら<br>れる 物 事 項<br>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離れていないか<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、閉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<br>書 に 沿 っ<br>た 管 理 を<br>安 定 し て<br>行 う 物 事 項<br>の 能 力、人<br>的 能 力 を<br>有 っ て い<br>る 事 項                                                 | 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         | 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<br>書 の 内 容<br>が、岐 阜<br>市 あ る い<br>は 施 設 が<br>あ る 特 定<br>の 地 域（以<br>下「地元」<br>という。）の<br>振 興、活<br>性 化 な ど<br>に 貢 献 で<br>き る 物 事 項<br>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

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 今期の取組みに対する評価  | <p>○新型コロナウイルスの感染防止を図るため、「新しいコミセンの利用」のマニュアルに基づき、利用者の皆さんにもご協力していただき、安全・安心な施設運営に努めた。</p> <p>○お客様アンケートなど利用者の意見を参考に、施設の改善を行なった。各部屋に換気が図れるように網戸を設置、破損が著しい大集会室の柱板張替、教養娯楽室のLED化を実施した。</p> <p>○生涯学習や地域活動の拠点施設として、広く皆さんに、安全・安心かつ使いやすい施設として利用いただけるよう、日常点検はもとより、お客様アンケートなど利用者のご意見を参考に、適時適切、計画的な施設改善に努めた。</p>                       |
| 前回までの意見の取組み状況 | <p>○開館以来36年を経過し、施設が経年劣化してきているため、老朽化や破損した施設の修繕を順次実施するとともに、感染防止対策のために必要な網戸などの設置を行っている。また、省資源省エネルギーを考慮して、稼働率の高い部屋からLEDに切替えを行い、環境整備を図っている。</p> <p>○高齢者の健康や福祉、生きがいにつながる事業の一つとして、実施しているグラウンドゴルフ大会(第4回)は、回を重ねる程盛り上がり、地域の連帯と交流が更に深められる事業となってきたが、7月14日の役員会で今年度は、中止となった。</p> <p>○利用者の皆さんに安心して使用していただけるようコロナウイルス対策を徹底して行っている。</p> |
| 今後の取組み        | <p>○新型コロナウイルスの影響で前年同期に比べ利用回数、利用者数ともに大きく減少しているが、利用者の安全・安心が第一と考え「新しいコミセンの利用」のマニュアルに基づき、感染防止を図る中、利用者の増加に努める。</p> <p>○生涯学習や地域活動の場として広く利用されるよう、自治会、公民館や地域の各種団体の協力を得て、コミュニティセンターの広報PRに努めていく。</p> <p>○職員一同情報を共有し、ホスピタリティに立った質の高いサービスを提供するとともに、安全安心かつ利用し易い施設にと、改善及び維持管理に努めていく。</p>                                             |

### ●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、網戸の設置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、経年劣化した消防用設備(スポット型感知器)の取替や、LED照明の取替など、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82.7%、全体的な満足度は88.5%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、設備投資等に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。