

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・生涯学習推進課
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～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)	20, 102, 500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, 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

		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)		12,798	26,503	36,309	31,567	37,371
各室稼働状況(%)	教養娯楽室	7.3	10.5	13.5	12.6	15.9
	生活相談室	43.1	23.7	37.8	33.1	30.6
	集会室	57.8	59.9	73.1	66.9	68.8
	会議室	41.3	63.2	74.4	82.8	73.2
	防災会議室	78.9	81.6	92.3	94.7	91.1
	音楽室	59.6	66.4	84.0	88.7	88.5
	多目的室	12.8	44.1	55.8	55.0	53.5
	サークル室	47.7	53.3	65.4	70.9	65.6
	大集会室	71.6	80.9	94.9	88.7	92.4

●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適切な運営が行われている。 ②適切な運営が行われている。 ③チラシを作成し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共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(上半期) ①サークル発表会「文化祭」(6月) ②消防訓練(9月)	①コロナ感染防止のため中止 ②9/25に実施 32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4/24、5/15、6/1、7/14、8/1、9/3
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共に、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(34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 2.9%、生活相談室 2.9%、集会室 8.8%、会議室 5.9%、防災会議室 35.3%、音楽室 11.8%、多目的室 5.9%、サークル室 2.9%、大集会室 23.5%、 ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 79.4%、やや満足 5.9%、ふつう 14.7%、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 70.6%、やや満足 20.6%、ふつう 5.9%、やや不満 2.9%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 79.4%、やや満足 11.8%、ふつう 8.8%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 29.4%、女性 70.6% ◎ 年代 20歳未満 0.0%、20代 0.0%、30代 2.9%、40代 17.6%、50代 11.8%、60代 20.6%、70代 35.3% 80歳以上 11.8%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・南部事務所と同じ時間(8時30分)に開門していただくよう希望します。 →15分くらい前には開館していますが特別の時は職員にお知らせください。 ・エアコンの効きが少し弱い気がします。 →当日の天候にも左右されますので、事務職員にご一報ください。 ・音楽室の機器について新しくしていただけると聞いていますが大丈夫ですか。 →本年度購入を予定しておりますのでもうしばらくお待ちください。 ・自動販売機を増やしてほしい。 →自動販売機が長らく故障しており皆様にご不便をおかけしておりましたがこのたび新品の販売機が入りましたのでご利用ください。

●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	・コロナ感染防止のため4月、5月にはサークル利用者をはじめ一般利用者にも規制がかかり貸し出しができない状況であったが市民の皆様の深いご理解とご協力により大したトラブルもなく館の運営ができた。また、貸館業務に関しては、マスクの着用、使用時の三密、使用後の消毒清掃等注意喚起し安全に利用していただくことに努めた。 ・8月にアンケートを実施し、利用者の意見を取り入れると共に、利用者目線に立ったコミセン運営を行うよう心掛けた。 ・「南部東事務所」の職員と連携を密にし、利用者の苦情、要望等に迅速かつ丁寧に対応し適正な窓口業務に努めた。
前回までの意見の 取組み状況	・コミセンは、地域の生涯学習センター並びに防災拠点でもある。そのため、利用者特に高齢者が安心して快適に利用できる施設として男女共生・生涯学習推進課と連携を取りながら、アンケートの要望等にも応えるべく対処しながら適正な管理運営に努めた。 ・地域住民のコミセン利用の拡大を図るため、チラシやパンフレットを配布し、窓口でも積極的にサークル入会を勧め、老若男女が生涯学習の場として幅広く参加できるよう努めた。 ・コロナウイルス感染拡大を受け、市とも協議しながら利用者に安心して使っていただけるよう日々コロナ対策に取り組んでいる。
今後の取組み	・建物の老朽化(36年経過)に伴う修繕や耐用年数が来ている備品の故障等により新規購入の必要性が生じており男女共生・生涯学習課とよく相談しながら、緊急性を要するものから順に計画的に修理・新規購入を進めていくつもりである。

●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、接触を減らす水道レバーへの交換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、経年劣化した空調用冷却部品の交換や、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91.2%、全体的な満足度も91.2%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。