

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	岐阜市日光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	岐阜市日光町九丁目1番地3		
指定管理者名	岐阜市日光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)	18,784,537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 3,838.26㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,023.90㎡ 多目的室、教養娯楽室、集会室、会議室、サークル室、大集会室、駐車場 岐阜市日光事務所(併設施設)、岐阜市日光ふれあい保健センター(併設施設)、岐阜市日光児童センター(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)		8,953	27,152	30,298	30,534	31,315
各室稼働状況(%)	多目的室	53.2	61.2	70.5	75.5	73.9
	教養娯楽室	10.1	16.4	15.4	15.9	15.9
	集会室	60.6	61.8	80.1	82.1	80.9
	会議室	44.0	47.4	59.0	65.6	61.8
	サークル室	76.1	94.7	83.3	93.4	91.1
	大集会室	77.1	79.6	95.5	97.4	93.0

●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各行事ごとにチラシを作成し区域の住民に開催を周知している ④利用者アンケート、窓口での意見に対応しサービスに反映させている(例:空調設備のきめ細かな監視、操作、修繕)
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施(上半期) ①4地区高齢者グランドゴルフ大会 ②サークル発表会 ③コミセン自主講座 ④防災訓練	①Gゴルフ(5月予定)コロナにより中止 ②サークル発表会(6月予定)コロナにより中止 ③絵手紙講座は予定通り10月(下期)に実施 木目込み人形講座は予定通り11月(下期)に実施 ④防災訓練(春季)は6月に実施済 防災訓練(冬季)はコロナを考慮し規模縮小で実施予定

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 ①7月実施 定期点検 ①4～3月まで月ごとに実施
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	日常点検の中から迅速に対応(自動ドア、看板等)
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岐阜市コミセン条例に基づき実施 ②年2回の避難訓練を実施 ③関連法令を遵守 上記により問題は発生していない

●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(87件)
利用者アンケートの実施結果	◎利用した部屋は 多目的室 13.8 % 教養娯楽室 5.7 % 集会室 11.5 % 会議室 11.5 % サークル室 29.9 % 大集会室 27.6 % ◎スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 67.8 % やや満足 8.0 % 普通 24.1 % やや不満 0 % 不満 0% ◎施設や設備の管理状況(整理整頓、これた個所の有無など)について 満足 56.3 % やや満足 19.5 % 普通 24.1 % やや不満 0 % 不満 0% ◎全体的な満足度について 満足 65.5 % やや満足 17.2 % 普通 17.2 % やや不満 0 % 不満 0% ◎男女性別 男 20.7 % 女 79.3 % ◎年代 10代 3.5 % 20代 0 % 30代 2.3 % 40代 8.0 % 50代 13.8 % 60代 24.2 % 70代 35.6 % 80代以上12.6%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	空調の細やかな調節、効力の強化をしてほしい →空調設備が古く微調整は不可だが細やかなON,OFFなど効率的な管理に努めます。 使用料を安くしてほしい →使用料規定は、市条例で定められています。意見として市に報告します。 2Fトイレを洋式化してほしい →トイレの修繕については現在市と協議を進めております。

●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	岐阜市日光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	・コロナウィルスについては施設利用者へのきめ細かな注意喚起のほか窓口及び事務職員間の遮断シートの設置、非接触型体温計の購入(5個)、各トイレ手洗いの非接触自動水洗及び網戸の設置、各室への消毒セットの配置等速やかに対策を講じた ・法定の消防訓練等問題なく了している ・燃料費や光熱費削減対策としてこまめなスイッチのオンオフなどに努めた ・駐車場案内看板のリニューアルなど分かりやすい施設利用に努めた
前回までの意見の取組み状況	・駐車場が混乱しないよう大規模な利用の場合は利用者と事前に駐車方法等について協議し、問題なく了した ・常時、管内の他3事務所(日光事務所、日光保健センター、日光児童センター)と情報を共有し、トラブルなく了した ・日々コロナウィルス対策を徹底して行っている。
今後の取組み	・新型コロナウイルスの問題に注視し、常に情報収集に努め、市とともに状況に応じた臨機応変な対応に努める(利用者対応、衛生管理、設備の更新等) ・施設の竣工から34年が経過し(S61年竣工)経年劣化に対処するため、設備の更新に努め施設の長寿命化を図る

●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、網戸の設置などとコロナウィ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、経年劣化した自動ドアの修繕や、定期点検による消火栓ホースの取替など、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75.8%、全体的な満足度は82.7%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。