

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	岐阜市福富迎田6番地1		
指定管理者名	岐阜市北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, 224, 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 4, 508. 25㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 766. 21㎡ 防災会議室、会議室、大集会室、サークル室、音楽室、教養娯楽室、スポーツ室、料理教室、チビッココーナー、駐車場 岐阜市役所北部事務所三輪連絡所(併設施設)、岐阜北消防署三輪分署(併設施設)、岐阜市北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)		10,746	31,465	31,389	35,891	31,814
各室稼働状況(%)	防災会議室	34.9	68.4	55.1	68.2	57.3
	会議室	24.8	48.0	48.1	53.6	40.8
	大集会室	45.0	57.9	62.8	65.6	51.6
	サークル室	21.1	36.2	39.1	41.1	31.8
	音楽室	70.6	78.3	94.2	94.7	89.2
	教養娯楽室	57.8	56.6	71.2	69.5	72.0
	スポーツ室	93.6	88.8	100.0	99.3	100.0
	料理教室	12.8	34.2	31.4	45.0	36.3

●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コミセンだよりを発行し、構成区域の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お客様アンケートを実施するとともに、ご意見箱を常時設置したり窓口等で利用者の意見を聞き可能な限り迅速に対応をしている。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施(上半期) ①防災研修会並びに救命講習会 ②消防訓練 ③文化祭 ④楽団コンサート	①7/16資料郵送にて実施(コロナウイルス感染予防対策) ②7/22実施 約35人参加 ③新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止 ④新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止

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) 保守点検 ①昇降機意匠清掃(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 保守点検 ①下半期に実施予定 定期点検 ①4/24 . 6/16 . 6/26 . 7/15 . 8/25 . 9/1
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	日常点検を実施することにより、施設並びに備品等の状況を適切に把握して修繕等を要する箇所があれば速やかに対応している。
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している。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回の避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、運営を行っている。

●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30日に実施(55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 18.2%、教養娯楽室5.5%、スポーツ室 47.3%、会議室 1.8% 音楽室 16.4%、料理室 3.6%、三輪連絡所1.8%、その他 5.5% ◎スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 87.3%、やや満足 3.6%、普通 9.1%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足 74.6%、やや満足 9.1%、普通 10.9%、やや不満 5.5%、不満 0.0% ◎全体的な満足度について 満足 80.0%、やや満足 9.1%、普通 10.9%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎性別 男性29.1%、女性 70.9% ◎年代 10歳未満 0.0%、10代 0.0%、20代 0.0%、30代 9.1%、40代 10.9%、50代 12.7%、 60代 18.2%、70代 41.8%、80歳以上 7.3%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・部屋に活動された団体の匂いが残ることがある。(音楽室) →部屋の清掃と十分な換気を行って対応いたします。 ・部屋の照明が再点灯するのに時間がかかる。(スポーツ室) →水銀灯のため再点灯する場合時間がかかることは承知しております。順次LED化するよう対応してまいります。 ・新型コロナウイルス対応のため定期的に窓を開けて換気をすることから温度設定を調整して下さい。(スポーツ室) →状況に応じて温度設定を変更して対応いたします。

●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	岐阜市北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	○新型コロナウイルス感染症のため4月～5月を休館、6月に再開したが、コミセン利用者には「コロナ社会」での新しい生活様式の実践例を参考に、・人との距離の確保・マスクの着用・手洗いの励行・検温等自らの体調管理の徹底・3密の回避・換気の徹底・利用者の住所氏名の記録等の感染防止策を徹底することにより利用者や職員等の命を守ることを最優先に対応している。
前回までの意見の取組み状況	○コミュニティセンターは、地域住民相互の活動や交流をととして生涯学習やコミュニティ活動を推進するために様々なサービスを提供する拠点施設としての役割を担っている。 また、避難所開設マニュアルを整備して、地震、台風、近年の異常気象に伴う河川の氾濫、土砂災害等による避難者の受け入れ施設としての役割も担っている。 しかし、新型コロナウイルスの発生に伴いコミュニティセンター本来の活動等が制限されたり、災害時に避難者の受け入れ態勢が大きな課題となってきたことから、世情を的確に判断しながら、行政・運営委員会・利用者等と連携を図った運営が重要である。
今後の取組み	○今後、新型コロナウイルス感染症が拡大しているのか縮小しているのか状況が見通せない中、感染予防対策の全てに対応することは極めて難しいと想定されることから、利用者の受け入れ態勢、イベントの開催方法等が大きな課題となってきた。また、サークル会員の高齢化に伴う会員数の減少、更に、新型コロナウイルスの感染を避けるため、活動内容の制約等による会員数の減少によりサークル自体の存続が危うい状況にあり適切な対応策を講ずる必要がある。 ○施設・設備・機器等の経年劣化による故障や修繕が近年目立って多くなってきている。職員による日常点検や定期点検の強化を図りながら、利用者にも修繕箇所の通報をお願いして早期発見により安全性や利便性の更なる強化を図っていく。

●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よう努めた。また、施設管理の面では、経年劣化した空調機・トイレの修繕など、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83.7%、全体的な満足度は89.1%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。