

令和 3 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	岐阜市芥見4丁目80番地		
指定管理者名	岐阜市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)	19,480,185円(令和3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 5,093㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,839.74㎡ 大集会室、防災会議室、会議室、集会室、音楽室、教養娯楽室、多目的室、サークル室、料理講習室、試食会議室、趣味の工作室、チビッコ室、駐車場 岐阜市東部図書室(併設施設)、岐阜市東部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		R03 上半期	R02 下半期	R02 上半期	R01 下半期	R01 上半期
利用者数(単位:人)		13,051	29,825	15,303	36,873	34,412
各室稼働状況(%)	大集会室	53.5	60.0	52.3	51.3	42.3
	防災会議室	79.8	82.0	83.5	77.0	90.4
	会議室	83.8	92.0	87.2	82.9	89.7
	集会室	48.5	43.3	41.3	42.8	51.9
	音楽室	68.7	60.0	56.0	62.5	73.1
	教養娯楽室	3.0	13.3	0.9	21.1	28.8
	多目的室	36.4	37.3	26.6	42.8	44.9
	サークル室	43.4	47.3	39.4	65.1	71.2
	料理講習室	5.1	8.7	6.4	14.5	16.7
	試食会議室	35.4	42.7	39.4	38.8	45.5
	趣味の工作室	17.2	18.0	12.8	22.4	26.3

●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 市条例・規則・要綱に基づき、適切な運用を実施している。 ② 職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③ コミセンだよりを発行し、構成区域の地域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アンケートを実施するとともに、窓口等で利用者の意見を聞き、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) ①コミセンだより第24号発行 ②防災訓練	① 1,300部発行 構成4地域に回覧用として配布。 ② 9/27(11名)に実施。

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)	① 特記事項なし。 ② 特記事項なし。
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	日常点検を行うほか、サークル等利用者の意見・要望により施設及び備品の状況を的確に把握し、不具合な箇所がある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条の規定に基づき適切に対応をしている。 ②マニュアルを整備し、年2回の消防訓練を実施。併設施設の職員と日常的に安全確認を実施。 ③関係法令を遵守し、適切に運営をしている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和3年8月1日～8月31日に実施(29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 6.7%、防災会議室16.7%、会議室20.0%、集会室 6.7%、音楽室20.0% 教養娯楽室 0.0%、多目的室13.3%、サークル室 3.3%、料理講習会 0.0% 試食会議室10.0%、趣味の工作室 3.3%、図書室 0.0%、保険センター 0.0% ◎スタッフの対応について 満足69.0%、やや満足 3.5%、ふつう27.5%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎施設・設備の管理状況について 満足67.8%、やや満足10.7%、ふつう21.5%、やや不満0.0%、不満0.0% ◎全体的な満足度について 満足67.9%、やや満足10.7%、ふつう21.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎性別 男性 13.8%、女性 86.2% ◎年代 10代未満 0.0%、10代 0.0%、20代 3.4%、30代 0.0%、40代 6.9% 50代20.6%、60代37.9%70代27.5%、80代以上 3.4%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	アンケートから ・ピアノの鍵はかけなくて良いと思います。 →定期的に調律をおこなって管理していますので、今後とも鍵をかけて管理します。 ・玄関の椅子の数が多すぎて邪魔 →土間部分の椅子を3⇒2にして、邪魔にならない様にします。 ・消毒を一回でできるようにしてほしい →コロナ感染対策ですのでご協力をおねがいします。

●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、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 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	・生涯学習において、自己研鑽、出会い及び生きがいや心身の健康保持向上の思いを持つ方々に各種活動の場として提供し、事故、トラブルもなく、安心安全に施設利用していただくことができました。 ・適切な利用環境の充実を図るとともに、施設内での事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に務めることができた。 ・経年劣化等による施設改修や整備及び利用者の活動環境の改善に、応えていくことに務めた。
前回までの意見の 取組み状況	・積極的に利用者と歓談、声掛けを行い、アンケートだけでなく、意見等を把握するとともに、施設内各設備等と利用形態を考慮し、総合的に考えながら、適切な判断・対応をとっている。 ・施設の安全な管理はもとより、施設内外の利用環境の整備を、日常的に取り組んでいる。
今後の取組み	・生涯学習施設の役割を果たし利用者の意見も取り入れ、より利用しやすい施設運営をはかっていく。 ・保健センターや図書室も併設され、相互利用の配慮、相互施設の連携など円滑で適切な施設運営をはかっていく。 ・利用者と積極的に交流を図りながら、今後とも健全な施設環境、利用者サポートを図っていく。

●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、5/24～6/20及び8/20～9/30の期間休館し、10/1から開館した。緊急事態宣言の有無にかかわらず、検温・消毒の徹底、活動が終わったらロビーなどに留まらず帰るよう呼びかけるなど、日頃から新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者が安心して施設を使えるよう努めている。また、施設管理の面では、経年劣化した空調スイッチの取替や駐車場の整備など、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78.5%、全体的な満足度は78.6%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の向上に期待したい。

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

- ・コロナ禍においても、利用者数も稼働状況も大きく減少していないのは良い。
- ・感染の恐れはある一方で、特に高齢者については、皆さんで集まった場合に一緒に食事することは、個食よりは意味があるのではないかと考えている。今後、コロナもすぐには終息しないと思うが、高齢者の方の利用の本来のあり方に少しずつ戻していけると良い。対策を取りながら、利用者の満足度がより高まるようにしていただけたらと思う。
- ・定性的な工夫をもう少し報告書に記載してほしい。その方が今後どのように活性化していくかを検討しやすいと思う。もっと住民の参加を促す工夫をしていただきたい。