

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	岐阜市西部コミュニティセンター及び交楽園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市下鵜飼一丁目105番地		
指定管理者名	岐阜市西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)	18,826,296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 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、小会議室、料理教室、チビっ子室、駐車場 岐阜市西部図書室(併設施設)、岐阜市西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)		8,784	19,480	8,832	17,945	20,131
各室稼働状況(%)	防災会議室	85.3	94.7	86.2	88.2	96.2
	集会室	83.3	85.3	78.0	61.8	73.1
	教養娯楽室	21.0	32.7	23.9	41.5	53.8
	生活相談室	41.1	50.7	33.9	44.7	53.2
	大集会室	64.7	70.7	51.4	68.4	69.2
	小会議室	44.1	34.0	34.9	68.4	75.0
	料理教室	9.8	14.7	22.9	25.0	30.1

●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適切な運用を行っている。 ②適切な運用を行っている。 ③コミセンだより及びサークル一覧表を発行し、構成地域の地域住民を対象に回覧し、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、窓口等で利用者の要望などを聞きとり、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シニアの男性料理教室(6月) ②消防訓練(6月) ③防災研修会(7月) ④親子ふれあい教室	①新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止する。 ②6月24日に実施。西部図書室職員も参加する。 ③7月10日に実施。西部コミセン運営委員23名が参加する。 ④7月25日実施。「ブロックを使って動くロボットを作ろう」を開催し、10組20名の親子が参加する。

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4回) ②し尿浄化槽保守(年52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 定期点検 ①6/8、9/14に実施 ②毎週金曜日に実施
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 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条の規定に基づき遵守している。 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。 ③関係法令を遵守し、管理・運営に努めている。

●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日実施(69件)
利用者アンケートの実施結果	設問① 年代 性別 10歳未満 0%、10代 0%、20代 1.4%、30代 0%、40代 5.8%、50代 10.1%、 60代 27.5%、70代 47.8%、80代以上 7.2% 男性 30.4%、女性 69.6% 設問② 利用した部屋は 防災会議室 37.7%、集会室 27.5%、教養娯楽室 2.9%、生活相談室 8.7%、 大集会室 2.9%、小会議室 18.8%、料理教室 0%、併設施設 0% その他1.4% 設問③ スタッフの対応について 満足 65.2%、やや満足 14.5%、ふつう 20.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0% 設問④ 施設・設備について 満足 58.2%、やや満足 23.9%、ふつう 14.9%、やや不満 3.0%、不満 0.0% 設問⑤ 全体的な満足度 満足 65.3%、やや満足 18.8%、ふつう 15.9%、やや不満 0.0%、不満 0.0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・部屋の時計が止まっている →すぐに電池を交換しました。部屋のチェック時に時計も確認するようにします。 ・WiFiが2時間程度使えるとありがたい →岐阜市のWiFiのルールなので申し訳ありませんがご理解ください。 ・着替えに困る →スポーツ専用の施設ではないので、更衣室は設けられていません。あらかじめ着替えを済ませてから来館されますようお願いいたします。 ・室温が高い。熱い →コロナ対策としてドアや窓を開けていただいております。このため暑く感じられることもあると思います。申し訳ありませんが、コロナ対応の換気としてご理解ください。 ・自販機で冬はホットを多めに →自販機はコミセンの管理ではありませんが、要望があれば業者に伝えますので、遠慮なくお申し出ください。 ・あいさつを返して下さい→あいさつを返すように気をつけていますが、なお一層注意します。 ・丁寧な対応をしていただいております。ロビーに保護者がいると照明を明るくしてくれます →いつもご利用いただき、ありがとうございます。今後も皆様の利用しやすい施設となるよう努めていきます。

●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	岐阜市西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	前年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を施設の最重要課題として対応した。具体的には手指用アルコール消毒液の設置、施設内の定期的な消毒、3密の回避や換気の徹底を継続して実施した。 自主事業として計画をしたシニア料理教室はコロナウィルスのため中止したが、親子ふれあい教室はこれまでの陶芸教室に代わり、初めての取り組みとして「ブロックを使って動くロボットを作ろう」を開催し、大変好評を得た。
前回までの意見の 取組み状況	・コロナウィルス対策は万全を期して実施し、利用者の安全確保に努めた。 ・アンケート調査で寄せられた意見はできる限り速やかに対応している。 ・サークル活動を活性化するため、昨年は中止したサークル体験会を例年とは時期をずらして10月に実施するよう準備をした。
今後の取組み	・コロナウィルスの感染状況に十分注意しながら、昨年度中止した自主事業を出来る限り実施していきたい。 ・各部屋の網戸設置もまだ十分ではないため、予算の許す範囲でさらに充実させたい。 ・施設の老朽化が進んでいるので、利用者の安全確保や快適な利用をしていただくため、施設内の点検を十分にいき行い早めの修繕を行う。

●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、経年劣化した大集会室の緞帳貼替やガス漏れ警報器の取替修繕など、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関わらず、施設・設備の管理状況の満足度は82.1%、全体的な満足度は84.1%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。