

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	岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市八代一丁目11番13号		
指定管理者名	岐阜市北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)	17,954,444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 4,467.17㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,180.94㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市北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)		17,918	35,124	15,177	44,676	39,081
各室稼働状況(%)	防災会議室	87.9	88.7	81.7	84.2	94.9
	集会室	98.0	100.0	95.4	83.6	100.0
	教養娯楽室	28.3	28.0	20.2	44.7	46.2
	生活相談室	18.2	22.7	19.3	21.7	26.3
	大集会室	71.7	68.7	41.3	67.1	66.7
	音楽室	90.9	95.3	87.2	77.6	89.1
	サークル室	73.7	78.0	67.9	75.0	85.9
	多目的室	46.5	45.3	47.7	58.6	71.2

●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職員の設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③コミセンだよりの発行、館内PRなど構成区域の地域住民を対象に回覧し、センター活動状況等を紹介している。 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サークル合同見学体験会 ②避難訓練 ③防災訓練	① コロナ禍のため6月実施予定を11月に変更 ② 6/30 に実施 6/16休館となったため変更して実施 利用者26人参加 ③ 7/4 に実施 24人参加

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 定期点検 ①(年12回) 4/21 5/23 6/2 7/6 8/19 9/14 令和3年10月1日 消防法による防火対象物点検報告特別認定
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	日常の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条の規定に基づき適切に対応している。 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、適切に運営している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和3年8月1日～8月19日に実施(63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 6.3%、防災会議室 28.6%、集会室 11.1%、教養娯楽室 3.2%、音楽室 27.0%、サークル室 21.2 %、多目的室 4.8%、 ◎ スタッフの対応について 満足 71.4%、やや満足 14.3%、ふつう 14.3%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 63.5%、やや満足 20.6%、ふつう 15.9%、やや不満 0.0%、不満 0% ◎ 全体的な満足度について 満足 66.7%、やや満足 22.2%、ふつう 11.1%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 性別 男性 20.6%、女性 79.4% ◎ 年代 10代未満 0%、10代 0%、20代 1.6%、30代 3.2%、40代 6.3%、50代 15.9%、60代 15.9%、70代 42.9%、80代以上14.2%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	○大集会室の後ろのドアの鍵が壊れている。 → 至急確認し、修理いたしました。 ○大集会室のクーラーがきかない。 → 大集会室はとても広い部屋ですので、全部屋がクーラーを利用している時などは効きが悪いことがあります。使用しない部屋は空調をつけないように対応しております。 ○以前利用で早めの追出しのプレッシャーをかけられた。早く入りたい事情があれば、こちらも調整するので入館のときに言ってほしい。 → そのようなことがありましたら、今後は事務所に申し出てください。 利用者の皆様が快適に利用して頂けるように努めます。 ○大集会室の音声が悪い。 → 調子の悪かったマイクを交換し新しく購入しました。 ○同じ2階の利用者が大声で話されているので迷惑です。ドアを開けているので特に気になります。 → コロナ禍のため換気をとるためにドアを開けて活動を行っていることもあり、ご迷惑をお掛けしました。他利用者の団体にご迷惑をかけないようお願いしてまいります。 ○オンラインシステムを併用して会議することもありますので、コミュニティセンター独自でしっかりとしたWifi設備があるとうれしいです。 → 来年度の予算で実施しますので、しばらくお待ちください。 ○裸足でレッスンしていたらけがをされた方がいたので、掃除をお願いします。 → 掃除をしっかり行っていきます。また、会議等で利用して頂いている団体にも、ホッチキスのはりなどの処理を気を付けて頂きますようお願いして参ります。 ○トイレが大変明るくなって気持ちが良い。 ○掃除が行き届いている。 ○いつも親切で気持ちよく対応していただいています。 (同様な意見が他11件) ○いつも大勢のこどもがお世話になり有難うございます。 ○センターのわからない事にたいしてすぐに対応してもらえる。

●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 削減が図られ 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離れていないか ・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ないか ・また、個人情報保護等法令遵守は適切に行われているか	S	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	○「避難訓練」と「防災研修会」は消防署や関係者と協議し、日時変更や参加人数の制限をし実施しました。 ○サークル連絡協議会総会において「サークル合同見学体験会」はコロナのため6月の実施予定を11月に変更実施するようサークル団体へ協力依頼しました。また、「サークル合同発表会」は当初実施するよう進めておりましたが役員会を開催し中止することに決定しました。 ○第2回運営委員会が休館のため開催できなかったため報告書等の作成送付し協議・連絡を行いました。
前回までの意見の取組み状況	○コロナ禍であるので、市のマニュアルに基づき、窓口で利用者にマスクの徹底、入り口での検温の実施、窓の開放(換気)など説明し協力依頼を行いました。 ○アンケートなどで指摘があった箇所や破損・劣化した箇所を速やかに処理し安全・快適な施設管理に努めました。 ○利用者に快適に利用して頂くよう取り組みを行っております。その結果、8月に実施したアンケートで、満足度は85.7%になり、「親切で気持ち良く対応していただきました」などの言葉を頂いた方が14人みえました。
今後の取組み	○今後も感染者を出さないよう市の方針に従い、利用前の検温の実施などを徹底し安全なコミセン運営に努めます。 ○「講演会」「グラウンドゴルフ大会」や「サークル合同見学体験会」などいろいろと事業計画がありますので、今後の社会状況を鑑み、市と開催の可否を協議し安全・安心な大会を目指します。 ○施設の老朽化等に伴う不具合箇所を早期発見し速やかに修繕を行います。 ○8月に実施したアンケートの結果に満足せず、今後もより一層に親切・丁寧な接遇を職員一同が努めます。

●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、経年劣化した防災会議室の暗幕貼替や、点検で指摘のあった消防用設備の取替修繕など、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84.1%、全体的な満足度は88.9%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。