

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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地		
指定管理者名	岐阜市南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)	20, 102, 500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, 191㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 454. 16㎡ 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビッ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南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)		12,596	24,033	12,798	26,503	36,309
各室稼働 状況 (%)	教養娯楽室	9.2	1.3	7.3	10.5	13.5
	生活相談室	74.5	8.1	43.1	23.7	37.8
	集会室	81.6	15.7	57.8	59.9	73.1
	会議室	61.2	14.3	41.3	63.2	74.4
	防災会議室	90.8	33.8	78.9	81.6	92.3
	音楽室	74.5	16.3	59.6	66.4	84.0
	多目的室	14.3	4.9	12.8	44.1	55.8
	サークル室	50.0	14.9	47.7	53.3	65.4
大集会室		81.6	28.7	71.6	80.9	94.9

●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サークル案内等のチラシを作成し、構成区域4校区の地域住民に回覧周知している。 ④アンケートを実施するとともに、窓口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サークル発表会「文化祭」(6月) ②消防訓練(9月)	①コロナウイルス感染防止のため中止 ②緊急事態宣言発令のため10月に延期

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下半期に実施予定 定期点検 ①上半期は、4/1、5/12、6/11、7/1、8/5、9/16 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	・1回ロビー天井クロスを張り替えた ・玄関自動ドア錠を取り換えた。 ・1階と2階のトイレ洗浄タンク内部品を交換修理した。
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されている。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、運営されている。

●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(24件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 教養娯楽室 0.0%、生活相談室 8.3%、集会室 8.3%、会議室 0.0%、防災会議室 29.2%、音楽室 20.8%、多目的室 0.0%、サークル室 8.3%、大集会室 25.0%、 ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 83.4%、やや満足 8.3%、ふつう 8.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など)について 満足 75.0%、やや満足 16.7%、ふつう 8.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 79.2%、やや満足 12.5%、ふつう 8.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 37.5%、女性 62.5% ◎ 年代 20歳未満 0.0%、20代 0.0%、30代 0.0%、40代 4.2%、50代 20.9%、60代 12.5%、70代 50.0% 80歳以上 12.5%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・スマホやパソコン等で予約ができるようにしてほしい。→職員にご相談いただければ方法をアドバイスさせていただきます。 ・雨が降った時に、室内が臭い時がある。→部屋の清掃は週3回随時行っていますが、絨毯等に染み付いた汗等の消臭については業者に依頼して全部の部屋を年に一度定期的に行っています。匂いが気になるときは遠慮なく職員にお申し付けください。

●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	岐阜市南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	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	・8月の1か月間アンケート調査を実施し、利用者の意見を取り入れるとともに利用者目線に立ったコミセン運営を行うように心がけた。 ・コロナウイルス感染症防止のため、利用者の方には人数制限、マスク着用、消毒の徹底等にご協力をいただいた。また、館内の空気の入替えをこまめに行った。 ・日頃から、利用者に燃料費、電気代の節約をお願いしコミセン運営費の経費縮減に努めた。 ・「南部東事務所」の職員と連携を密にし利用者の苦情要望等に迅速かつ丁寧に対応するとともにコロナウイルス感染症防止対策の情報共有化に努めた。
前回までの意見の取組み状況	・コロナウイルス感染症防止対策のため、利用者の方々に徹底的に注意喚起したことにより、使用方法もルーティン化し安心して利用いただくことができた。 ・トイレの修繕、照明、空調設備の不具合修理については、直ぐに行った。
今後の取組み	・建物及び関連設備の経年劣化により修繕箇所が多発しているため利用者アンケートの要望苦情等を参考にするとともに、岐阜市男女共生・生涯学習推進課と緊密に連絡を取りながら計画的に施設の改修に努め利用者が安心して快適に使用できるコミセン運営に努めたい。 ・コロナウイルス感染症防止対策については、油断することなく消毒用品等の購入はもとより館の利用者への注意喚起を逐次促し安心・安全なコミセン運営に努めたい。

●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、経年劣化した天井クロス張替え修繕や、トイレの不良部品取替修繕など、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かかわらず、施設・設備の管理状況の満足度、全体的な満足度ともに91.7%と非常に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をするのは、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。