

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	岐阜市長森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	岐阜市前一色一丁目2番1号		
指定管理者名	岐阜市長森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)	19,974,166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 4,087㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,728.74㎡ 防災会議室、多目的室、音楽室、スポーツ室、料理教室、サークル室、集会室、教養娯楽室、大集会室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市東青少年会館(併設施設)、岐阜市長森図書室(併設施設)、岐阜市長森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)		16,402	30,133	15,981	35,231	38,671
各室稼働 状況 (%)	防災会議室	89.2	92.3	88.1	96.1	96.8
	多目的室	45.0	40.5	36.7	48.0	58.3
	音楽室	68.5	68.0	71.6	69.1	86.5
	スポーツ室	95.0	95.8	93.6	83.6	98.7
	料理教室	21.0	20.1	13.8	36.8	43.6
	サークル室	36.2	31.3	22.9	42.8	46.2
	集会室	65.2	63.7	56.0	69.1	84.0
	教養娯楽室	34.8	36.7	33.0	42.8	53.2
	大集会室	58.5	76.5	80.7	73.0	82.7

●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」を年2回発行し、地域住民に当センターの利用状況や定期サークルの活動状況などを紹介する。館内に各種文書を掲示配架し、利用者に周知する。 ④年間2回アンケートを実施し利用者の意見を収集し、窓口でも利用者の意見に耳を傾け、可能な限り迅速に対応・対処している。
自主事業・ 提案事業	下記自主事業の実施(上半期) ①消防訓練 ②コミセンだよりの発行	①令和3年7/14に実施。15名の参加あり。 ②令和3年8/1に1,600部発行。日野・長森地区の全自治会内で回覧する。

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12回)	日常点検 ①毎日1回実施。特記事項なし。 ②毎日1回消防設備点検時に館内を巡回。特記事項なし 法定点検 ①令和3年6/4 に実施済。 定期点検 ①4/14、5/7、6/4、7/28、8/19、9/22 に実施済
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	日常点検で施設・設備の状況を把握しながら、利用者からの不具合箇所指摘も受けて、適切にスピード感をもって対処している。 新型コロナウイルス感染防止対策関係の修繕を最優先で実施している。
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、利用者も参加して、年間2回消防訓練(避難訓練を含む)を実施している。 ③関係法令を遵守して、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(50件)
利用者アンケートの実施結果	○性別、年齢は 男性 24.0% 女性 76.0% 10才未満…0% 10代…0% 20代…0% 30代…8.0% 40代…12.0% 50代…14.0% 60代…32.0% 70代…28.0% 80歳以上…6.0% ○利用した部屋は 大集会室…12.0% 防災会議室…24.0% 集会室…12.0% 教養娯楽室…0% サークル室…0% スポーツ室…20.0% 音楽室…20.0% 料理教室…0% 多目的室…10.0% 長森図書室…0% ふれあい保健センター…0% 東青少年会館…0% その他…2.0% ○スタッフの対応(態度や接客など)について 満足…84.0% やや満足…6.0% ふつう…8.0% やや不満…2.0% 不満…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…76.0% やや満足…14.0% ふつう…8.0% やや不満…2.0% 不満…0% ○全体的な満足度について 満足…80.0% やや満足…8.0% ふつう…12.0% やや不満…0% 不満…0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	今週はとても良かったです。先週は言い方がきつかったのもので、不満です。 →今後、親切で丁寧な対応に心がけます。 2Fの廊下が暑かった。 →壁掛扇風機を3台設置して、暑さ対策及びコロナ換気対策を講じました。ご理解ください。 駐車場の一枠の幅が狭いので、広げてほしいです。 →車間スペースの拡張計画は無く、現状での利用となります。ご理解をお願いします。 スポーツ室使用の際、夕日がかかるので、幕を引いていただくとありがたいです。レッスン前にクーラーが入っていたので良かったです。 →幕の開閉はロープ式ですので、利用者で操作をお願いします。今後も、早めに空調機は入れておきます。ご理解をお願いします。

●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	岐阜市長森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	・新型コロナウイルス感染防止のため、使用時の部屋の換気（隙間を開ける等）を積極的に行ってもらった。消毒セットを使った室内消毒にもしっかり取り組んでもらった。さらに、来館時の手指消毒もしっかり行ってもらった。利用者の皆さんには感染防止対策に前向きに協力してもらえた。 ・令和3年8月1日に「コミセンだより」を発行して、日野・長森地区内の全自治会で回覧し、当センターや定期サークルの活動状況等を知ってもらった。また、窓口に配架し、来館者にも知ってもらった。 ・併設施設（東青少年会館）の蛍光灯のLED化修繕を行い、明るい部屋の利用につながった。また、同施設の網戸の修理取付を行い、コロナ対策の換気に利用してもらった。
前回までの意見の 取組み状況	・新型コロナウイルス感染防止のため、玄関ロビーでの手指消毒を積極的に行ってもらった。 ・利用者には貸室使用後に消毒セットを利用した室内消毒を積極的に行ってもらい、施設の安心安全な使用に努めた。
今後の取組み	・館内の蛍光灯LED化修繕に継続して取り組みたい。 ・経年劣化による施設・設備の故障・破損が多くなり、部品交換などの修繕が必要になってくる。利用者が安心して利用できるよう、施設・設備の安全な環境を整えていきたい。 ・来館時にマスクの着用、手指消毒を行う、貸室使用後に利用者で室内消毒を行う、感染防止の注意喚起チラシを掲示するなどを日常的に行い、新型コロナウイルス感染防止に継続的に取り組みたい。 ・施設設備の安心安全を保ちながら、気持ちよく利用していただけるよう、接遇面も含め意識を高めるよう心がける。

●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、網戸の設置や、積極的なLED化など、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90%、全体的な満足度は88%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。