

# 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             | 岐阜市福富迎田6番地1                                                                                                                                                                   |     |              |
| 指定管理者名          | 岐阜市北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            | <input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募                                                                                                           |     |              |
| 料金制             | <input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし                                                                         |     |              |
| 指定管理委託料<br>(年額) | 19, 224, 537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, 508. 25㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 766. 21㎡<br>防災会議室、会議室、大集会室、サークル室、音楽室、教養娯楽室、スポーツ室、料理教室、チビッココーナー、駐車場<br>岐阜市役所北部事務所三輪連絡所(併設施設)、岐阜北消防署三輪分署(併設施設)、岐阜市北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) |       | 8,885   | 18,640  | 10,746  | 31,465  | 31,389  |
| 各室稼働状況(%)   | 防災会議室 | 38.1    | 39.3    | 34.9    | 68.4    | 55.1    |
|             | 会議室   | 15.5    | 25.3    | 24.8    | 48.0    | 48.1    |
|             | 大集会室  | 60.8    | 58.7    | 45.0    | 57.9    | 62.8    |
|             | サークル室 | 20.6    | 25.3    | 21.1    | 36.2    | 39.1    |
|             | 音楽室   | 63.9    | 63.3    | 70.6    | 78.3    | 94.2    |
|             | 教養娯楽室 | 64.9    | 64.0    | 57.8    | 56.6    | 71.2    |
|             | スポーツ室 | 96.9    | 97.3    | 93.6    | 88.8    | 100.0   |
|             | 料理教室  | 8.2     | 16.7    | 12.8    | 34.2    | 31.4    |

## ●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<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応 | ①適切な運用が行われている。<br>②適切な運用が行われている。<br>③コミセンだよりを発行し、構成区域の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。<br>④お客様アンケートの実施と窓口等で利用者の意見を聞き可能な限り迅速に対応をしている。 |
| 自主事業・提案事業 | 下記自主事業の実施(上半期)<br>①防災研修会並びに救命講習会<br>②消防訓練     | ①8/4 実施 27人参加<br>②7/27実施 10人参加                                                                                                      |

|           |                                                                                            |                                                                                                 |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設管理      | 日常点検<br>①消防設備点検(自主点検)<br>②不審者、危険物(自主点検)<br>保守点検<br>①昇降機意匠清掃(年1回)<br>定期点検<br>①昇降機保守点検(年12回) | 日常点検<br>①特記事項なし<br>②特記事項なし<br>保守点検<br>①下半期に実施予定<br>定期点検<br>①4/7. 5/13. . 6/1. . 7/8. 8/11. 9/29 |
| 施設修繕      | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・迅速な修繕の実施                                                                | 日常点検を実施することにより、施設並びに備品等の状況を適切に把握して修繕等を要する箇所があれば速やかに対応している。                                      |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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。<br>②マニュアルを整備するとともに、年2回の消防訓練を実施している。<br>③関係法令を遵守し、運営を行っている。    |

## ●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(61件)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 利用者アンケートの実施結果     | ◎利用した部屋は<br>大集会室11.5%、防災会議室3.3%、教養娯楽室13.1%、サークル室6.6%、スポーツ室47.5%、会議室1.6%、音楽室11.5%、料理教室4.9%、ふれあい保健センター0%、三輪連絡所0%、その他0%<br>◎スタッフの対応(態度や接客など)について<br>満足73.8%、やや満足8.2%、普通18.0%、やや不満0.0%、不満0.0%<br>◎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<br>満足65.6%、やや満足13.1%、普通19.7%、やや不満1.6%、不満0.0%<br>◎全体的な満足度について<br>満足72.1%、やや満足13.1%、普通14.8%、やや不満0.0%、不満0.0%<br>◎性別<br>男性34.4%、女性65.5%<br>◎年代<br>10歳未満0.0%、10代0.0%、20代3.3%、30代0.0%、40代1.6%、50代13.1%、60代34.4%、70代42.6%、80歳以上4.9% |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | ・部屋の椅子の汚れが目立つものがある。<br>→順次清掃してまいります。<br>・本の整理をお願いしたい。(図書コーナー)<br>→市立図書館と協議し、分類による整理を行ってまいります。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

●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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 公平性<br>透明性 | 住民の平等<br>利用が確保<br>されること                                                                                    | 岐阜市北東部コミュニティセンターの<br>運営上の基本方針、平等利用を確保<br>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<br>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。<br>・指定管理者の発行する広報誌やチラシで広報されてい<br>るか                       | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                            | 区分評価                                                                        |                                                                                 |           |     | A         |
| 効果性        | 事業計画書<br>の 内容が、<br>対象施設の<br>効用（設置<br>目 的）を最<br>大限発揮す<br>るものであ<br>ること                                       | 地域の生涯学習及びコミュニティ活動<br>の推進を行っていく上での方針と主な<br>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<br>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<br>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<br>ているか                                              | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                            | 既存業務の改善、工夫又は新規の魅<br>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<br>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<br>・また、その結果、利用者の要望、クレームに対し適切に<br>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<br>（窓口対応、プロモーション、設備等<br>の整備など）                             | ・接遇等の職員研修が実施されているか<br>・定期的に備品の点検を行い、必要に応じて改善されて<br>いるか                          | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                            | 区分評価                                                                        |                                                                                 |           |     | A         |
| 効率性        | 事業計画書<br>の 内容が、<br>管理経費の<br>縮減が図ら<br>れるもので<br>あること                                                         | 指定管理に関する経費の設定額の妥<br>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<br>・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<br>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<br>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<br>安全性 | 事業計画書<br>に沿った管<br>理を安定し<br>て行う物的<br>能力、人的<br>能力を有し<br>ていること                                                | 必要人材の配置と職能及び人材育成<br>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<br>確保策、防止策、非常時の対応マ<br>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<br>に対応できる体制ができているか<br>・また、個人情報保護等法令遵守は適切に行われている<br>か | A         | S   | S         |
|            |                                                                                                            | 施設管理を行っていく上での方針と具<br>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<br>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<br>の 内容が、<br>岐阜市ある<br>いは施設が<br>ある特定の<br>地域（以下<br>「地元」とい<br>う。）の振<br>興、活性化<br>などに貢献<br>できるもので<br>あること | 地域の生涯学習、コミュニティ活動<br>の推進のため、ニーズを把握し、地域と<br>一体となって、地域を巻き込んだイ<br>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<br>る運営組織であり、地域に密着した運営が行われている<br>か                      | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                            | 地元の住民の雇用及び貢献に関す<br>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<br>して採用しているか<br>・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<br>に対する評価  | <p>○新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講演会・秋のサークル発表会の中止を決定し利用者の皆様にはご迷惑ご不便をおかけしたが、利用者の安全を第一に運営に努めた。</p> <p>○お客様アンケートや利用者から直接の声を参考にして、館内施設、備品等の清掃や修繕を行い、利用者の皆様に快適にご利用いただけるよう努めた。</p> <p>○利用者の皆様に安心して利用していただけるよう、消防設備等の日常点検、消防訓練を実施して、本年度防火優良認定の更新を行い認定証の表示をした。</p> |
| 前回までの意見の<br>取組み状況 | <p>○地域の生涯学習の拠点として、より多くの皆様に施設を安心快適に利用していただけるよう、市と連携を取りながら適切な運営と施設管理維持に努めている。</p> <p>○利用者の皆様にもご協力をいただき、新型コロナウイルス感染症対策を徹底的に行うとともに、安心して施設を利用していただけるよう努めている。</p>                                                                                       |
| 今後の取組み            | <p>○新型コロナウイルス感染症の先行きが見通せない中、感染状況を注視し、市と共に感染拡大防止にしっかりと取り組み、利用者の安心安全を第一に努めていく。</p> <p>○施設の経年劣化による異常や故障を、職員の日常点検や業者による定期点検等により早期に見つけ出すことで経費を抑制しつつ、良好な施設の維持管理ができるよう努めていく。</p>                                                                         |

## ●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、電動スクリーンワイヤー取付修繕や、バルコニー床板修繕など、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78.7%、全体的な満足度は85.2%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。