

令和 3 年度 下 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	岐阜市芥見4丁目80番地		
指定管理者名	岐阜市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 (年額)	19,480,185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 5,093㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,839.74㎡ 大集会室、防災会議室、会議室、集会室、音楽室、教養娯楽室、多目的室、サークル室、料理講習室、試食会議室、趣味の工作室、テビッコ室、駐車場 岐阜市東部図書室(併設施設)、岐阜市東部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

	R03 下半年	R03 上半期	R02 下半年	R02 上半期	R01 下半年	
利用者数(単位:人)	32,046	13,051	29,825	15,303	36,873	
各室稼働状況(%)	大集会室	47.7	53.5	60.0	52.3	51.3
	防災会議室	82.1	79.8	82.0	83.5	77.0
	会議室	82.1	83.8	92.0	87.2	82.9
	集会室	45.7	48.5	43.3	41.3	42.8
	音楽室	64.9	68.7	60.0	56.0	62.5
	教養娯楽室	15.9	3.0	13.3	0.9	21.1
	多目的室	45.0	36.4	37.3	26.6	42.8
	サークル室	42.4	43.4	47.3	39.4	65.1
	料理講習室	7.9	5.1	8.7	6.4	14.5
	試食会議室	42.4	35.4	42.7	39.4	38.8
	趣味の工作室	19.2	17.2	18.0	12.8	22.4

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者ベース	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職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③構成区域の地域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ます。 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き、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(下半年) ①文化祭(10月) 中止 ②ファミリーコンサート(1月) 中止 ③花づくり(3月) 実施	①②文化祭・ファミリーコンサートはコロナ感染防止に鑑み中止としました。 ③花づくりは運営委員会を対象に実施しました。

施設管理	<p>日常点検</p> <p>①消防設備点検(自主点検)</p> <p>②不審者、危険物(自主点検)</p>	<p>①特記事項ありません。</p> <p>②特記事項ありません。</p>
施設修繕	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <p>・迅速な修繕の実施</p>	<p>日常点検のほか、利用者の意見・要望により施設及び備品の状況を的確に把握し、不具合な箇所がある場合は、迅速に対応している。</p>
危機管理 ・法令遵守	<p>①個人情報の保護</p> <p>②非常時の対応策</p> <p>③関係法令の遵守</p>	<p>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。</p> <p>②マニュアルを整備している。 併設施設の職員と日常的に安全確認を実施。</p> <p>③関係法令を遵守し、適切に運営している。</p>

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>令和4年2月1日～2月28日に実施(58件)</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>◎利用した部屋は 大集会室 1.7%、防災会議室20.7%、会議室13.8%、集会室5.2%、音楽室12.1%、教養娯楽室1.7%、多目的室12.1%、サークル室5.2%、料理講習室0.0%、試食会議室10.3%、趣味の工作室6.9%、図書室10.3%、ふれあい保健センター0.0%、その他0.0%</p> <p>◎スタッフの対応について 満足73.4%、やや満足12.1%、ふつう14.0%、やや不満0.0%、不満0.0%</p> <p>◎施設・設備の管理状況について 満足62.1%、やや満足20.7%、ふつう15.5%、やや不満1.7%、不満0.0%</p> <p>◎全体的な満足度 満足63.8%、やや満足24.1%、ふつう12.1%、やや不満0.0%、不満0.0%</p> <p>◎性別 男性 20.7%、 女性79.3%</p> <p>◎年代 10代以下 0% 20代 0%、30代 0%、40代 8.6% 50代 13.8%、60代 24.1% 70代 41.4% 80代 12.0%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・鏡のついている部屋を増やしてほしい。 →岐阜市に要望を出しておきます。</p> <p>・言葉遣い・人当たりが良く、親しみやすい。</p> <p>・駐車場が広く助かります。</p> <p>・エレベーターが有り大変助かります。 他同様意見多数 →これからも、利用者の皆様方が気持ちよく利用して頂けるように親切・丁寧な対応に努めてまいります。</p>

●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	岐阜市東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削減の方策	・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行える物的能力、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

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習において、自己研鑽・出会い及び生きがいや心身の健康保持向上の思い持つ方々に各種活動の場として提供し、事故、トラブルもなく、安心安全に施設利用していただくことができました。 ・適切な利用環境の充実を図るとともに、施設内での事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に務めることができました。 ・経年劣化等による施設改修や整備及び利用者の活動環境の改善に役立てていくことに務めました。 ・コロナに感染する方が無いように手洗い・マスク着用をお願いしました。
<p>前回までの意見の 取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に利用者と歓談・声掛けを行い、アンケートだけでなく、意見等を把握するとともに、施設内各設備と利用形態を考慮し、総合的に考えながら、適切な判断・対応を行っている。 ・施設の安全な管理はもとより、施設内外の利用環境の整備を、日常的に取り組んでいる。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習施設の役割を果たし、利用者の意見も取り入れ、より利用しやすい施設運営を図っていく。 ・保健センター・図書室も併設され、相互利用の配慮、相互施設の連携など円滑で適切な施設運営を図る。 ・今後もコロナに感染する方がないように、換気手洗い、利用者情報に記入していただく。

●所管課の意見

<p>今年度下半期は、9月30日までの緊急事態宣言が明け、10月1日から通常通り開館し、1/21～3/6の期間20時まで開館時間を短縮し運営した。通常通りに戻った際も時短期間の際も、チェックシートを遵守するよう呼びかけ、換気や消毒を徹底して行うなど、日頃から新型コロナウイルス感染症対策に取り組み、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、経年劣化した障子の貼替や、スロープのわずかな段差を直すなど、利用者のために効果的な修繕を複数実施した。</p> <p>2月に実施したアンケートの結果、開館時間短縮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82.8%、全体的な満足度は87.9%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に期待したい。</p> <p>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。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・適正な施設運営がなされている。 ・新型コロナウイルス感染症については、しっかり対応されている。 ・アンケートについて、本当の実態を知るには、自ら進んで答える人ばかりでなく、そうでない人にも答えてもらうことが大事だと思う。 ・利用者はリピーターが多いので、より広い方にメリットを享受していただけるよう、裾野を広げられるような取り組みをすべきである。
