

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	岐阜市西部コミュニティセンター及び交楽園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市下鵜飼一丁目105番地		
指定管理者名	岐阜市西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)	18,826,296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 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、小会議室、料理教室、チビっ子室、駐車場 岐阜市西部図書室(併設施設)、岐阜市西部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		R03下半期	R03上半期	R02下半期	R02上半期	R01下半期
利用者数(単位:人)		21,774	8,784	19,480	8,832	17,945
各室稼働状況(%)	防災会議室	88.1	85.3	94.7	86.2	88.2
	集会室	85.4	83.3	85.3	78.0	61.8
	教養娯楽室	19.9	21.0	32.7	23.9	41.5
	生活相談室	53.0	41.1	50.7	33.9	44.7
	大集会室	62.9	64.7	70.7	51.4	68.4
	小会議室	55.0	44.1	34.0	34.9	68.4
	料理教室	13.9	9.8	14.7	22.9	25.0

●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コミセンだより及びサークル一覧表を発行し、構成地域の地域住民を対象に回覧し、センターの活動状況などを紹介している。 ④アンケートを実施するとともに、窓口等で利用者の要望などを聞きとり、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(下半期) ① 10月西部コミセンだよりの発行 ② 10月 サークル責任者会議 ③ 12月 第2回シニア男性料理教室 ④ 1/25 消防訓練(後期) ⑤ 3/12 第3回役員会・運営委員会 ⑥ 3月 春のコミセンまつり	①10/1に発行。1,300部 ②10/30に各サークル責任者との意見交換会を行った。 ③新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、中止した。 ④施設職員にて実施した。 ⑤令和4年度事業計画及び令和4年度収支予算について審議を行った。 ⑥新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。

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4回) ②し尿浄化槽保守(年52回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①12/14に実施 定期点検 ①12/14、3/1に実施 ②毎週金曜日に実施
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	日常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条の規定に基づき遵守している。 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、管理・運営に努めている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和4年2月1日～2月28日(58件)
利用者アンケートの実施結果	◎利用した部屋は 防災会議室 26.7%、集会室 30.0%、教養娯楽室 6.7%、生活相談室 10.0%、大集会室 6.7%、小会議室 15.0%、料理教室 0.0%、併設施設 4.9% ◎ スタッフの対応について 満足 70.7%、やや満足 19.0%、ふつう 10.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設・設備について 満足 58.6%、やや満足 13.8%、ふつう 27.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度 満足 60.3%、やや満足 17.2%、ふつう 22.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎性別 男性 25.9%、女性 74.1% ◎年代 10代以下 0%、10代 0%、20代 0%、30代 0%、40代 3.4%、50代 12.0%、60代 20.7%、70代 55.2%、80代以上 8.6%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・駐車場から出るときに、入ってくる車とぶつかりかけたので安全対策を考えてほしい。 →正面ロータリーの白線を引き直して、一方通行をよく分かるようにしました。 ・ロビーの長イスを冬の間は南側へ移動してほしい →コロナ対策でイスとイスとの間隔をあける必要があり、また、全体のバランスもあるので、全部のイスを南側というのは難しいです。 ・ロビーにクラブ紹介のプリントを掲示できたのでクラブの宣伝になった →ロビーの掲示板は今後もクラブ紹介に利用してください。 ・ゴミ箱があるといいと思います →ゴミ箱はロビーに置いてあります。ゴミ箱を多く設置するとゴミが散乱する恐れがありますので、ご理解ください。 ・ロビーで話をする際に暗い夜などは照明をすぐに明るくしてもらえる →なるべく気をつけていますが、必要なときは遠慮なくお声がけください。 ・機器の不具合のときも丁寧に対応してもらえた →職員でできる限りの対応はさせていただきます。 ・管理状態満足 →ありがとうございます。今後も満足していただけるよう努めます。

●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	岐阜市西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	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

今期の取組みに対する評価	・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を引き続き重点課題として対応した。消毒液の設置、定期的な消毒、換気の徹底に加えて、ロビーへの非接触型体温計の設置や各部屋の網戸設置も進めた。 ・例年6月に実施していたサークル体験会をコロナウィルスの感染状況を見極めながら時期をずらして10月に実施した。 ・3月にコミセンまつりを実施するべく10月から1月にかけて各サークルとともに準備を進めたが、1月21日からまん延防止等重点措置が適用されたため急遽中止することとした。
前回までの意見の取組み状況	・コロナウィルス対策は市のマニュアルに基づき、引き続き厳正に実施している。 ・コロナウィルス感染拡大のため昨年は中止した「サークル体験会」及び「親子ふれあい事業」を感染防止対策をしたうえで今年は実施することができた。
今後の取組み	・新型コロナウイルス感染症の拡大にともない中止している自主事業を、コロナ対策をしたうえでできる限り実施していきたい。 ・今期は半導体不足の影響で実施できなかった照明器具のLED化を省エネのため進めていく。 ・施設の老朽化に対応して細やかな点検に心がけ、早めの補修を行っていく。

●所管課の意見

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時までに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、経年により薄くなった駐車場のライン塗替えやコロナウィルス対策で窓にサッシを取り付けるなど、利用者のために効果的な修繕を複数実施した。

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72.4%、全体的な満足度は77.5%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。

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

- ・適正な施設運営がなされている。
- ・新型コロナ感染症については、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。