

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	岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市八代一丁目11番13号		
指定管理者名	岐阜市北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)	17,954,444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 4,467.17㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,180.94㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市北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)		31,315	17,918	35,124	15,177	44,676
各室稼働状況(%)	防災会議室	94.7	87.9	88.7	81.7	84.2
	集会室	100.0	98.0	100.0	95.4	83.6
	教養娯楽室	41.1	28.3	28.0	20.2	44.7
	生活相談室	19.2	18.2	22.7	19.3	21.7
	大集会室	66.9	71.7	68.7	41.3	67.1
	音楽室	89.4	90.9	95.3	87.2	77.6
	サークル室	78.8	73.7	78.0	67.9	75.0
	多目的室	53.0	46.5	45.3	47.7	58.6

●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職員の設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③コミセンだよりの発行、館内PRなど構成区域の地域住民を対象に回覧し、センター活動状況等を紹介している。 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(下半期) ①サークル合同発表会 ②サークル合同見学会 ③グランドゴルフ大会 ④講演会 ⑤広報誌「奇木細工」発行	① コロナ禍のため中止 ② 11/1～11/30 コロナウイルス感染防止のため、チラシ等の広報活動を自粛し実施。 ③ 11/8に実施 約120名参加 ④ 11/14に実施 約60名参加 ⑤ 2/24 発行 地域内全自治会の班回覧した。

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12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①3/23実施 良好 定期点検 ①(年12回) 10/13 11/11 12/14 1/13 2/22 3/23 令和3年10月1日 消防法による防火対象物点検報告特別認定
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	日常の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条の規定に基づき適切に対応している。 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、適切に運営している。

●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日に実施(51件)	
利用者アンケートの実施結果	<ul style="list-style-type: none"> ◎ 利用した部屋は 大集会室 3.9%、防災会議室 23.5%、集会室 9.8%、教養娯楽室 0.0%、音楽室 29.4%、サークル室 21.6%、多目的室 7.8%、生活相談室 2.0% ◎ スタッフの対応について 満足 70.6%、やや満足 17.6%、ふつう 11.8%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 66.7%、やや満足 17.6%、ふつう 13.7%、やや不満 2.0%、不満 0% ◎ 全体的な満足度について 満足 64.7%、やや満足 19.6%、ふつう 9.8%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 性別 男性17.6%、女性 82.4% ◎ 年代 10代以下 2.0%、20代 3.9%、30代 2.0%、40代 3.9%、50代 7.9%、60代 17.7%、70代 41.2%、80歳以上21.5% 	
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>○足腰が弱く、心臓も弱い為、荷物運びのカート車を所定位置に返さず部屋においていたら、元の位置に戻すよう怒られた。受付で許可をもらっています。 → 利用者の様子を見て判断しています。ご希望に添えない場合もあります。</p> <p>○トイレのウォシュレットが使えない。 →至急確認し、修理しました。</p> <p>○前の利用者がギリギリまで使っていて、机をセットして始めたいのに困ります。せめて、15分前に鍵を返却してもらえるようお願いしましたが、年がかわったら忘れてしまうようなのでお伝えください。 → 利用時間は定時までとなっています。ご理解をお願いします。</p> <p>○コロナ渦による利用時間短縮について全部の教室に連絡してほしい。 → 夜間の時短に該当するサークルには電話で連絡しています。連絡漏れのないよう努力します。</p> <p>○コロナウイルスの感染対策がよくできている。 ○電灯が明るくなってありがとう。 ○コロナウイルスの感染対策がよくできている。掃除が行き届いている。 ○お手洗いが清潔で気持ちいい。(同様な意見が他2件) ○清潔できれい。 ○掃除が行き届いている。(同様な意見が他2件) ○カーテンがきれいになって気持ちいい。(同様な意見が他1件) ○問い合わせ、要望等に適切に対応している。(同様な意見が他1件) ○いつも親切でとても気持ち良く対応していただいています。(同様な意見が他9件) → 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	岐阜市北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、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

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>○「講習会」は北部ふれあい保健センターと協議し、参加人数の制限をし実施しました。 ○「サークル合同見学体験会」はコロナ禍のため6月から11月に変更し、チラシ配布などの広報活動を自粛し実施しました。 ○「サークル合同発表会」は10月開催予定で準備を進めましたが、役員会の結論を受け中止しました。 ○「グランド・ゴルフ大会」は雨天順延し11月に新型コロナウイルス感染対策を徹底し実施しました。 ○広報誌「寄木細工」を発行し 地域内全自治会の回覧に供しました。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>○コロナ禍であるので、市のマニュアルに基づき、窓口で利用者にマスクの徹底、入り口での検温の実施、窓の開放(換気)など説明し協力依頼を行いました。 ○アンケートなどで指摘があった箇所や破損・劣化した箇所を速やかに処理し安全・快適な施設管理に努めました。 ○利用者に快適に利用して頂くよう取り組みを行っております。その結果、2月に実施したアンケートで、満足度は84.3%になり、「親切で気持ち良く対応していただきました」などの言葉を頂いた方が10人でした。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○今後も感染者を出さないよう市の方針に従い、利用前の検温の実施などを徹底し安全なコミセン運営に努めます。 ○「講演会」・「グラウンドゴルフ大会」や「サークル合同見学体験会」などいろいろと事業計画がありますので、今後の社会状況を鑑み、市と開催の可否を協議し安全・安心な大会を目指します。 ○施設の老朽化等に伴う不具合箇所を早期発見し速やかに修繕を行います。 ○8月に実施したアンケートの結果に満足せず、今後もより一層に親切・丁寧な接遇を職員一同が努めます。 ○岐阜市によるWifi設備の導入に併せ、オンラインによる会議、サークルを受け入れる準備を進めます。</p>

●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、経年劣化したトイレ入ロドア交換やフェンス取替など、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、全体的な満足度ともに84.3%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。