

## 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	<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)	19,974,166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 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)		33,556	16,402	30,133	15,981	35,231
各室稼働状況(%)	防災会議室	71.2	89.2	92.3	88.1	96.1
	多目的室	24.1	45.0	40.5	36.7	48.0
	音楽室	43.3	68.5	68.0	71.6	69.1
	スポーツ室	76.8	95.0	95.8	93.6	83.6
	料理教室	10.7	21.0	20.1	13.8	36.8
	サークル室	20.0	36.2	31.3	22.9	42.8
	集会室	38.2	65.2	63.7	56.0	69.1
	教養娯楽室	15.0	34.8	36.7	33.0	42.8
	大集会室	51.6	58.5	76.5	80.7	73.0

### ●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「長森コミセンだより」を年2回発行し、日野・長森地区全世帯に回覧している。館内にも配架し、来館者に周知している。 ④年2回アンケートを実施して、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消防訓練の実施 ②長森コミセンだよりの発行	①令和4年2月15日に実施。19名の参加があった。 ②令和4年3月1日に、長森コミセンだよりVol.52を1,600部発行した。日野・長森地区全自治会内で回覧した。

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 ①6月4日実施済み 定期点検 ①下半期は6回実施(10/26, 11/26, 12/15, 1/20, 2/16, 3/16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、利用者からの指摘も受けて、不具合箇所の早期発見に努めながら、適切にスピード感をもって修繕等の対応をしている。
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2回消防訓練(避難訓練、AED訓練研修を含む)を実施している。 ③関係法令を遵守して管理運営している。

### ●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	<p>○利用した部屋は          大集会室…21.6% 防災会議室…15.7% 集会室…7.8% 教養娯楽室…0%          サークル室…9.8% スポーツ室…19.6% 音楽室…13.7% 料理教室…3.9%          多目的室…7.8%</p> <p>○スタッフの対応(態度や接客など)について          満足…84.3% やや満足…7.8% ふつう…7.8% やや不満…0% 不満…0%</p> <p>○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…80.4% やや満足…11.8% ふつう…5.9% やや不満…2.0% 不満…0%</p> <p>○全体的な満足度について          満足…86.3% やや満足…7.8% ふつう…5.9% やや不満…0% 不満…0%</p> <p>○性別          男性 33.3% 女性 66.7%</p> <p>○年代          10代以下…0% 20代…3.9% 30代…9.8% 40代…15.7%          50代…23.5% 60代…23.6% 70代…17.7% 80歳以上…5.9%</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>・いつも笑顔で親切に対応して頂き感謝しております。          ・空き状況など、ていねいに対応してもらえた。          →これからも皆様に気持ちよく使用してもらえるよう努めます。</p> <p>・いつも音楽室を利用させていただいていますが、ドアを開けると、いつもかび臭いです。          →音楽室は北側の部屋で多少湿っぽいと感じられます。消臭剤の設置を1個から2個に増やしました。</p> <p>・週1しか予約できないのは、無くした方がよい。          →コミセン使用要領で「各室の継続使用は3日以内とし、定期使用は週1日以内とする。」と規定されています。</p> <p>・駐車場がせまいので、広くなったら嬉しいです。          →車間スペースの拡張計画は無く、現状維持での対応となります。</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

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急事態宣言解除で通常の開館となったが、新型コロナウイルスの感染拡大が起きないよう、来館時の手指消毒、部屋の換気、室内消毒を徹底して取り組んでもらった。来館者、利用者の皆さんには、感染防止対策に積極的かつ前向きに取り組んでもらった。多目的室では、飛沫防止パネルの増設を行った。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止から、生涯学習フェスティバルは2年続けて開催できていないが、日頃の練習成果を発表したいという思いで、習字クラブと生け花クラブは、1階ロビーで作品展示発表を11月～12月にかけて行った。長森コミセンとして展示発表を後方支援した。</li> <li>・経年劣化による空調機の故障、非常照明器具の不具合、トイレタンク内漏水に、部品交換で処置した。</li> <li>・館内の部屋の蛍光灯の一部でLED化工事を行い、明るい部屋での利用につながった。</li> <li>・利用者の声に応じて障がい者対策として、玄関先の外階段付近と1F玄関内の車いすスロープ付近の2カ所に手摺を設置した。</li> <li>・スポーツ室の雨漏り防止について主管課と長森コミセンで共同で雨漏り防止修繕を行った。屋上のトップライトの漏水修繕を行った。</li> </ul>
<p>前回までの意見の 取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者や利用者には手指消毒、利用中の室内換気、利用後の室内消毒に協力してもらい、新型コロナウイルス感染症対策を徹底した。利用者が安心して施設利用ができるよう、継続的に日々感染防止対策に取り組んだ。</li> <li>・日々の利用問い合わせに対して丁寧な対応に心がけた。下半期後半には、ダンス、管弦楽など多岐にわたる新規サークルの利用が増えてきている。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の蛍光灯のLED化修繕には、計画的かつ継続的に取り組んでいく。</li> <li>・経年劣化による故障・破損が多くなると予想される。迅速な修繕を行い、利用者が安心して利用できるようにする。</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止対策を継続的にいながら、来館者や利用者にも手指消毒などを行ってもらい、安心安全な利用に心がける。</li> <li>・利用者の生きがいになるよう、withコロナの中で感染防止対策を講じながら運営委員会事業に取り組んでいくようにする。</li> <li>・より多くの利用につながるよう、利用問い合わせなどの窓口対応では親切丁寧をモットーに心がける。</li> </ul>

## ●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時までには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、経年劣化により破損したトイレの漏水修繕や段差がある箇所に手すりを取り付けるなど、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かかわらず、施設・設備の管理状況の満足度は92.2%、全体的な満足度は94.1%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。