

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	☐ 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)	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㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 766. 21㎡ 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 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 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)		19,513	8,885	18,640	10,746	31,465
各室稼働状況(%)	防災会議室	38.3	38.1	39.3	34.9	68.4
	会議室	23.4	15.5	25.3	24.8	48.0
	大集会室	66.9	60.8	58.7	45.0	57.9
	サークル室	27.4	20.6	25.3	21.1	36.2
	音楽室	66.1	63.9	63.3	70.6	78.3
	教養娯楽室	67.3	64.9	64.0	57.8	56.6
	スポーツ室	94.8	96.9	97.3	93.6	88.8
	料理教室	10.1	8.2	16.7	12.8	34.2

●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適切に運用を行っている。 ②適切に人員配置を行っている。 ③構成地区の住民を対象に「コミセンだより」発行し、コミュニティセンターの活動状況等を紹介している。 ④お客様アンケートや窓口等で寄せられたご意見について可能な限り迅速・適切な対応を行っている。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施(下半期) ①ふれあいコンサート ②消防訓練	12/ 5実施 224人参加 12/23実施 10人参加

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) 保守点検 ①昇降機意匠清掃(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 保守点検 ①12/16実施 定期点検 ①10/19,11/18 ,12/16,1/20,2/3,3/10
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	日常点検を実施することで、施設及び備品等の状況を適切に把握し、迅速な対応を行っている。
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マニュアルを整備し、消防訓練を年2回実施している。 ③関係法令を順守して運営している。

●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(62件)
利用者アンケートの実施結果	◎利用した部屋 大集会室16.1%、防災会議室4.8%、教養娯楽室9.7%、サークル室4.8%、スポーツ室32.3%、会議室14.5%、音楽室14.5%、三輪連絡所1.6%、その他1.6% ◎スタッフの対応(態度や接客など) 満足75.8%、やや満足14.5%、普通9.7% やや不満0% 不満0% ◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など) 満足61.3%、やや満足27.4%、普通11.3% やや不満0% 不満0% ◎全体的な満足度 満足71.0%、やや満足21.0%、普通8.1% やや不満0% 不満0% ◎性別 男性38.7%、女性61.3% ◎年代 10代以下 0%、20代 0%、30代 3.2%、40代 8.1%、50代 11.3%、60代 22.6% 70代 43.5% 80代以上 11.3%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・スタッフの対応が良い。掃除が行き届いている。 ・いつも清潔なので気持ちよく使わせていただいています。 →これからも皆様に快適に使用していただけるよう努めてまいります。 ・くつ箱をもっと増やしてほしい。 →現在190足分の靴箱を用意しておりますので、通常の使用には支障がないかと考えております。 ・少し照明が暗い気がします。 →照明を順次LEDに切替えておりますので、その中で対応します。

●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	岐阜市北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

今期の取組み に対する評価	○新型コロナウイルス感染症の感染状況を把握し、参加者の安全を第一に考え感染防止対策を適正に実施して「ふれあいコンサート」を開催し、多数の方々に参加していただけるよう努めた。 ○利用者の方の直接の声やお客様アンケートのご意見を参考にして、設備や備品の維持管理を適切に行い、利用者の皆様が快適に施設を利用していただけるよう努めた。 ○消防設備等を日常点検し消防訓練を実施するなど、利用者の皆様が安全で安心してご利用いただけるよう努めた。
前回までの意見の 取組み状況	○地域の生涯学習の拠点として機能するよう、市と連携を取りつつ施設の適切な運営と維持管理を行い、より多くの皆様が安全で快適に施設をご利用いただけるよう努めている。 ○利用者の皆様にご理解とご協力をいただき、新型コロナウイルス感染症対策を徹底して行い、安心して施設をご利用いただけるよう努めている。
今後の取組み	○新型コロナウイルス感染症の今後の感染状況を注視し、市の感染防止対策に協力して、施設を利用される方々の安全と安心を第一に考えた施設運営に努める。 ○経年劣化に伴う施設の機能低下を防止するため、職員による日常点検や業者の定期点検等により、設備や備品の不具合を早期に発見することで修繕費等を抑制し、施設の適切な維持管理に努める。

●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、経年劣化したカーペットの貼替や街灯の取替など、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は88.7%、全体的な満足度は92.0%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。