

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	岐阜市市橋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	岐阜市市橋六丁目13番25号		
指定管理者名	岐阜市市橋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)	21,411,296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 4,284㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 3,398.32㎡ 防災会議室、音楽室、料理教室、会議室1、会議室3、大集会室、スポーツ室、サークル室、教養娯楽室、和室会議室、チビッココーナー、駐車場 岐阜市市橋幼児支援教室(併設施設)、岐阜市市橋デイサービスセンター(併設施設)、岐阜市市橋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)		38,705	20,950	36,088	20,663	46,872
各室稼働状況(%)	防災会議室	78.1	79.6	77.3	68.8	84.2
	音楽室	71.5	57.1	59.3	48.6	79.6
	料理教室	16.6	8.2	9.3	16.5	30.3
	会議室1	86.8	88.8	87.3	83.5	84.2
	会議室3	31.1	29.6	26.0	18.3	39.5
	大集会室	79.5	77.6	77.3	73.4	73.0
	スポーツ室	99.3	96.9	97.3	85.3	97.4
	サークル室	56.3	44.9	59.3	47.7	52.6
	教養娯楽室	33.8	36.7	31.3	19.3	34.2
	和室会議室	39.1	42.9	39.3	33.0	55.9

●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適切な運用が行われている。 ②適切な運用が行われている。 ③コミセンだよりを発行し、構成区域の地域住民を対象に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サークル発表会(11月) ②消防訓練(12月) ③運営委員会役員会(2月) ④運営委員会総会(3月)	①新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催中止 ②12/2に実施 ③2/21に実施 ④書面決議

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 ③昇降機保守点検(年1回) 定期点検 ④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 ①上半期に実施 定期点検 ①10/14、11/4、12/7、1/19、2/15、3/16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、また、利用者からの要望を聞き、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条の規定に基づき実施している。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回消防訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、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(50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 10.0%、和室会議室 10.0%、教養娯楽室 0.0%、大集会室 8.0%、スポーツ室 34.0%、 会議室1 14.0%、会議室3 4.0%、音楽室 8.0%、料理室 0.0%、サークル室 12.0% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 78.0%、やや満足 14.0%、ふつう 8.0%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足 78.0%、やや満足 10.0%、ふつう 12.0%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 84.0%、やや満足 12.0%、ふつう 4.0%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 26.0%、女性 74.0% ◎ 年代 10代以下 2.0%、20代 2.0%、30代 4.0%、40代 10.0%、50代 20.0%、60代 36.0%、70代 22.0% 80代以上 4.0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・いつも丁寧に対応して頂きありがとうございます。 ・清掃が行き届いている。 →今後も皆様に快適に利用していただけるよう努めます。 ・トイレの和式がやや困ります。 →今年度も既に一基を様式に改修しました。今後も予算を考慮し少しずつ対応してまいります。 ・検温器の反応が悪く、正常な体温が検知されていないと思います。 →外気温が低い時に入館された場合、体温より低く表示されることがあります。 非接触型のため正確性に欠けますが、おおよその目安としてください。

●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	岐阜市市橋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	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防止対策については、利用者にウイルス感染防止対策の案内書を作成し、玄関ホールに手指消毒液や検温機器を設置するとともに、各部屋ごとに消毒用品を備えるなど、感染防止対策には万全を期しております。 当コミュニティセンターの最大の事業である「第25回サークル発表会」を多くの参加者を集め、開催する予定でしたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、また、会員の意向も踏まえ止む無く開催中止としました。 2月の利用者アンケート調査の結果では概ね満足であるとの結果をいただきました。要望事項につきましては、できる限り迅速に対応し、また今後も利用者が気持ち良く利用できるよう施設整備などに努めてまいります。
前回までの意見の 取組み状況	新型コロナウイルス感染拡大を懸念し、特に料理教室の利用などを含め、食関係を含む利用者の自粛が多くみられます。 特に高齢者の方の健康維持のためにも利用自粛がないよう、問合せの際には、個々の間隔を十分に確保し、密にならない利用を促すなど感染防止対策を実施した上で利用していただくよう、少しずつでも利用拡大に繋がるよう対応してまいります。
今後の取組み	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今後とも関係機関と連携を図り、さらなる安全対策を研究してまいります。新年度に向けては、状況を見て各種事業の開催の可否を判断させていただきますが、感染対策が可能であれば、7月に開催予定の歌謡祭には、広くPRに努めるなど地域住民との交流を図ります。 今後とも併設施設の市橋ふれあい保健センター・市橋デイサービスセンター・市橋幼児支援教室とも一体となり、地域交流の施設としての役割を果たしてまいります。

●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トイレの洋式化など、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88.0%、全体的な満足度は96.0%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。