

## 平成 28 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

### ●施設の概要

施設名	岐阜市東部コミュニティセンター	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市芥見4丁目80番地		
指定管理者名	岐阜市東部コミュニティセンター運営委員会		
指定期間	平成24年4月1日～平成29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)	19,071,771円(平成28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 5,093㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,804.02㎡ 大集会室、防災会議室、会議室、集会室、音楽室、教養娯楽室、多目的室、サークル室、料理講習室、試食会議室、趣味の工作室、チビッコ室、駐車場 岐阜市東部図書室(併設施設)、岐阜市東部ふれあい保健センター(併設施設)		

### ●利用状況

		H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期
利用者数(単位:人)		39,111	41,532	41,121	39,451	40,592
各室稼働状況(%)	大集会室	24.2	33.9	25.1	34.2	26.3
	防災会議室	62.8	63.0	58.8	57.8	55.4
	会議室	60.3	61.3	67.5	66.9	68.2
	集会室	35.2	38.6	38.2	39.5	45.2
	音楽室	39.1	43.4	38.0	44.4	45.9
	教養娯楽室	14.2	11.8	14.9	11.5	12.3
	多目的室	29.3	28.5	30.1	33.3	32.3
	サークル室	36.1	38.1	35.7	33.8	31.6
	料理講習室	8.1	9.2	7.6	9.5	6.4
	試食会議室	18.9	20.3	18.9	18.8	20.0
趣味の工作室	9.3	11.4	10.6	11.7	12.5	

●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き、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 ①クラブ・サークル代表者との懇談会(7月、9月) ②コミセンだよりの発行(9月) ③防災訓練(7月、2月) ④文化祭(10月) ⑤文化講演会(8月)	①7/7・9/7に実施。 ②1,300部発行。構成地域の自治会各班回覧。 ③7/7に実施。75名参加。 ④下半期10/23に実施。 ⑤8/28に実施。(ふれあいコンサート) 350名参加
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)	①特記事項なし ②特記事項なし
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条の規定に基づき適切に対応している。 ②マニュアルを整備・認識するとともに、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	平成28年8月2日～8月31日に実施
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 7.0%、防災会議室 12.7%、会議室 14.1%、集会室 5.6%、音楽室 14.1%、教養娯楽室 4.3%、多目的室 12.7%、サークル室 7.0%、料理講習室 0%、試食会議室 5.6%、趣味の工作室 1.4%、図書館 14.1%、保健センター 1.4%、その他 0%</p> <p>◎ スタッフの対応について 満足 76.9%、やや満足 16.9%、ふつう 6.2%、やや不満 0%、不満 0%</p> <p>◎ 施設・設備の管理状況について 満足 49.2%、やや満足 24.6%、ふつう 24.6%、やや不満 1.6%、不満 0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 64.6%、やや満足 27.7%、ふつう 7.7%、やや不満 0%、不満 0%</p> <p>◎ 性別 男性 27.7%、女性 72.3%</p> <p>◎ 年代 10代未満 0%、10代 4.6%、20代 1.5%、30代 3.1%、40代 10.7%、50代 9.2%、60代 30.8%、70代 33.9%、80代以上 6.2%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>アンケートから 教養娯楽室の水屋の竹床が破損している。→ 取替完了。 ウォシュレットが女子用トイレに1ヶ所付いているが、多目的トイレ2ヶ所にも付けてほしい。 →生活スタイルの変化もありますので、予算の執行状況を把握しながら今後検討する。 利用メンバーの減少に伴い、使用料の負担が重なり、安くして欲しい。 →高齢化に伴い、各サークル・クラブのメンバーの減少は顕著であります。 市の条例・規則で決められているが、利用者の気持ちを市へ伝える。 足の不自由な方は、2階が利用できないため残念です。2階用のエレベーターがあると嬉しい。 →現在、年明け(29年)には使用できるようエレベーターの設置工事が施工中である。 多目的室が夏になると部屋の空気がこもって暑い、改善できないか。 →南、西側の角で日当たりが良くガラス窓で、状況は把握しているが構造上のこともあり改善方法を検討してきている。現在、換気扇の取付工事をするよう進めている。 (なお、従来から既存設備として空調設備は設置されている)</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	岐阜市東部コミュニティセンターの運営上の基本方針	・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	S	S
		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	S	S
		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	・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策	・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ないか ・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	A	A
		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				A

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事業推進ができる組織	・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	S	S
		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	S	S
	区分評価					S

### ●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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の生涯学習の場として、自己研鑽・人との出会い・生きがい・心身の健康維持等を夫々の思いの場を提供し、又地域の各種活動の場として、安心安全で事故、トラブルもなく施設利用をしていただくことができた。</li> <li>・適切な利用環境の充実を図るとともに、施設内での事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に努めることができた。</li> <li>・経年劣化等による施設設備及び利用者の活動環境の改善に応じていくことができた。</li> </ul>
前回までの意見の取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意見等の把握は、アンケートだけでなく、積極的に利用者との歓談・声かけをするとともに、施設全体と利用者全体のことなどを考えながら適切な判断・対応を行っている。</li> <li>・施設の安全な管理はもとより、施設内外の利用環境の整備に日常的に取り組んでいる。</li> </ul>
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の生涯学習施設としての役割を果たし、また利用者からの意見等も取り入れながら、より利用しやすい施設運営を図っていく。</li> <li>・保健センター、図書室の公共施設もあることから、相互利用への環境配慮、良好な連携でコミセン窓口対応をすることにより、トラブルのない円滑で適切な施設運営を図る。</li> <li>・利用者と積極的に歓談を図りながら、今後とも健全な施設環境、利用者サポートを図っていく。</li> <li>・経費節減に対し、今後とも職員意識の向上と効率的かつ効果的な施設運営・環境改善に努めていく。</li> </ul>

### ●所管課の意見

<p>利用状況は、前年同期に比べ、利用回数・利用人数ともに減少している。地区の少子高齢化によりサークルへの参加者が減少している影響と考えられるが、一方で、併設施設の利用者もあり、地域のコミュニティ活動の場として機能している。指定管理者の事業については、毎年夏に催される文化講演会において、今年度は「ふれあいコンサート」を企画し、生演奏を聴ける貴重な機会として、盛況で、多くの来場者があり、評価できる。</p> <p>8月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応への満足度が93.8%、全体的な満足度も92.3%と高く、日ごろの職員の接遇意識や施設運営について、高く評価できる。また、施設の経年劣化や不具合について、可能な限り迅速に対応しており、適正な運営がなされている。</p> <p>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。</p>
--

### ●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の安全な管理がしっかりとされている。</li> <li>・サークルを登録する際の要件の1つである構成員10人以上という枠にとらわれない方が、活性化するのではないかと。</li> <li>・Wi-Fi環境について、計画的に順次設置対応されており評価できる。</li> <li>・モニタリングについて、上半期として、どの程度計画を達成しているのか客観的に見て判断するのであれば、事業計画等を上半期と下半期に分ける必要がある。しかし、もともと予算及び事業計画等は年度で設定していることから、年2回(上半期と下半期)ではなく年1回で良い。市は制度の改善を検討されたい。</li> </ul>
---