

平成 25 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	岐阜市東部コミュニティセンター	所管課	市民協働推進課
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	☐ 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)	18,020,000円(平成25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

		H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24上半期	H23 下半期
利用者数(単位:人)		47,518	43,781	53,542	52,821	56,810
各室稼働状況(%)	大集会室	32.2	26.9	34.9	33.1	38.8
	防災会議室	55.8	57.9	57.6	60.7	59.4
	会議室	65.7	69.0	72.2	75.2	72.2
	集会室	39.1	41.2	43.5	44.0	42.5
	音楽室	49.0	46.4	49.2	56.7	51.3
	教養娯楽室	17.6	16.0	14.1	15.7	18.6
	多目的室	34.0	34.6	30.9	33.3	32.5
	サークル室	36.6	33.5	34.0	37.8	32.0
	料理講習室	10.8	10.3	11.0	10.6	11.2
	試食会議室	18.3	19.9	20.3	18.7	18.4
	趣味の工作室	12.1	11.1	12.6	11.5	13.6

●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、窓口等で利用者との歓談を積極的に実施し、様々な意見を聞き、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(下半期) ①文化祭(10月) ②文化講演会<東部地区歴史講座>(12月) ③防災訓練(2月) ④花づくり事業(3月)	①10/27に実施。演技・展示で活動成果発表、保健センターの健康チェック、呈茶・健康軽食の提供など。参加2,800人 ②12/8に実施。「我がふるさとのつたえ話」と題し、東部のつたえ話・朗読・歴史歌物語の趣向を凝らした1部と2部として大学名誉教授の講演を実施。参加250人 ③2/20に通報・避難を実施。職員の役割を確認。 ④3/31に実施し、利用者に潤いと癒しを提供。
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をしている。 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	平成26年2月1日～2月28日に実施 79件
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 大集会室 2.5%、防災会議室 7.5%、会議室 20%、集会室 5%、音楽室 12.5%、 教養娯楽室 3.8%、多目的室 6.2%、サークル室 8.7%、料理講習室 6.2%、 試食会議室 1.3%、趣味の工作室 2.5%、図書館 12.5%、保健センター 1.3%、その他 10% ◎ スタッフの対応について 満足 55.3%、やや満足 18.4%、ふつう 13.2%、やや不満 9.2%、不満 3.9% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 27.6%、やや満足 29%、ふつう 31.6%、やや不満 7.9%、不満 3.9% ◎ 全体的な満足度について 満足 48.7%、やや満足 23.7%、ふつう 22.4%、やや不満 5.2%、不満 0% ◎ 性別 男性 23.7%、女性 76.3% ◎ 年代 10歳未満 1.3%、10代 1.3%、20代 1.3%、30代 15.8%、40代 1.3%、50代 6.6%、 60代 40.8%、70代 30.3%、80歳以上 1.3%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	アンケートから トイレはきれいに掃除をされているが、設備が古いので新しくしてほしい。 →30年経過し、構造上現有スペースは狭いが、将来的に設備改善の必要性など検討課題とする。 ジュータン(カーペット)のところが、湿気があり汗臭い。 →使用頻度も高く、長年使用しているため、色あせ等劣化してきているため、クリーニング・消臭剤など対応しているが、今後計画的に張替えが出来るよう市と協議しながら対応する。 (25年度末に会議室張替実施) 高齢者もだんだん階段がづらくなるところがある。2階へのエレベーターがあると有り難い。 →以前から、市に対して設置要望をしているが、市も各コミセンに対して順次整備を図っている。 混雑時(他の催しなど)駐車場が入れなくて困る。(定期サークル利用者) →コミセン及び隣接する体育館の催しで駐車場一杯の時がある。優先確保は難しいが、施設利用の際は窓口との連携、利用者間で譲り合って利用をお願いしたい。 図書室の読書の場所がほしい。 →貸し出し図書館であり、一部閲覧場所はあるものの現有スペースでの拡大は限界、課題と受け止める。

●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	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	・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	・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・心身健康維持等の各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・トラブルのない地域コミュニティ施設として利用していただくことができた。 ・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。
前回までの意見の取組み状況	・利用者の意見把握は、アンケートだけでなく、積極的に利用者との歓談・声がけをするとともに、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。 ・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。
今後の取組み	・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。 ・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と良好な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。 ・今後とも利用者と積極的に歓談をしながら、健全な施設環境、利用者支援を図っていく。 ・経費節減に対して、職員意識の向上と適切かつ効率的な施設運営に努めていく。 ・開館して30年以上経過し、施設設備及び利用環境の改善が必要となってきたり、市と連携をとりながら整備し、利用者の活動に応えていきたい。

●所管課の意見

- ・利用状況等については、前年同期に比べ、利用回数、利用者ともに減少している。
- ・指定管理者の事業については、東部地区歴史講座、サークル活動の発表の場である文化祭を実施するなど、地域に密着した特色ある事業を実施している。
- ・利用者の声を聴くため、2月にアンケート調査を実施し、利用者の意見を取り入れ、利用者の目線に立った運営がなされており、評価できる。要望等についても、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。
- ・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

- ・事故等はなく、施設の安全な管理がなされていると考えられる。
- ・利用者の駐車場不足を解消するため、引き続き公共交通を利用し来場することの呼びかけや、地元地域との協力など、駐車場の確保に努められたい。
- ・利用者アンケートの回答を分析し、各コミュニティセンターによる満足度の違いについて情報共有を密にするなど、より利用者の満足度を上げられるよう努められたい。