

平成 27 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	岐阜市西部コミュニティセンター及び交楽園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市下鵜飼一丁目105番地		
指定管理者名	岐阜市西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)	17,767,628円(平成27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 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、小会議室、料理教室、チビっ子室、駐車場 岐阜市西部図書室(併設施設)、岐阜市西部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		H27 下半期	H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期
利用者数(単位:人)		20,239	21,728	22,288	21,668	23,945
各室稼働状況(%)	防災会議室	70.1	69.0	68.2	72.8	72.8
	集会室	36.9	36.7	41.5	38.2	38.9
	教養娯楽室	25.6	23.8	32.2	24.6	32.0
	生活相談室	14.8	18.7	17.2	14.4	19.9
	大集会室	44.1	42.0	48.1	45.2	52.3
	小会議室	34.5	34.4	30.5	25.1	28.3
	料理教室	12.2	9.3	10.6	6.8	8.6

●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適切な運営が行われている。 ②適切な運営が行われている。 ③「コミセンだより」を発行し、構成地域の住民を対象に、西部コミセンの自主企画講座やサークル活動状況を紹介している。 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 ①自主防災研修会(7月) ②シニアの男性料理教室(6月、12月) ③夏休み親子ふれあい教室(7月) ④消防防災訓練(6月、1月) ⑤コミセンまつり(3月) ⑥コミセンだよりの発行(9月)	①7/11に実施、西部ブロックとの合同研修会で約100名参加。 ②7/26に実施、親子19組23名参加。 ③6/10、12/10に「シニアの男性料理教室」として実施、各16名参加。 ④6/25及び1/31に実施。 ⑤3/13に実施、27サークルが参加、420名入場。 ⑥9/1に発行
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4回) ②し尿浄化槽保守(年52回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①12/8に実施 定期点検 ①12/8、3/17に実施 ②毎週火曜日(又は水曜日)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、不具合個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回防災訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、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	平成28年2月1日～2月29日に実施
利用者アンケートの実施結果	設問① 年代 性別 10歳未満 0%、10代 0.9%、20代 0.9%、30代 1.8%、40代 9.9%、50代 7.2%、60代 42.3%、70代29.7%、80代以上 7.2% 男性 18.9%、女性 81.1% 設問② 利用した部屋は 防災会議室 35.0%、集会室 14.5%、教養娯楽室 10.3%、生活相談室 6.0%、大集会室 12.8%、小会議室 15.4%、料理教室 2.6%、併設施設 3.4% 設問③ スタッフの対応について 満足 52.1%、やや満足 30.8%、ふつう 17.1%、やや不満 0%、不満 0% 設問④ 施設・設備について 満足 45.2%、やや満足 28.7%、ふつう 25.2%、やや不満 0.9%、不満 0.0% 設問⑤ 全体的な満足度 満足 53.0%、やや満足 27.0%、ふつう 20.0%、やや不満 0%、不満 0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・ゴミが落ちているときがあります。服につきます。 →常に専門の清掃員の方に清掃してもらいますが、ご迷惑をおかけしました。職員も気をつけて対応していきます。 ・窓の開閉がやりにくいです。(大集会室利用) →構造上のことであり、現状での利用をお願いします。 ・トイレは子どもと入れるように椅子の設置をしてほしい。また、駐車場で妊婦も止められると良い。(場所が裏だと遠くてつらい。) →1階に多目的トイレに子ども用椅子がありますので、そちらをご利用ください。駐車場につきましては、限られたスペースのため、現状での利用をお願いします。 ・トイレが古いので使いづらいです。洋式を増やしてほしい。子どもも大変。 →岐阜市が、洋式シャワートイレへの改造を検討していますので、要望が強いことを伝えます。 ・机の車が油切れのためか、やかましいと思います。(防災会議室利用) →早急に確認し、対応をさせていただきます。 ・机がもう少し軽いと言う事ありません。申し訳ありません。(大集会室利用) →ご迷惑をお掛けしますが、現状での利用をお願いします。 ・賃借料の設定に疑問を感じる(部屋の大小)。再考の余地は無いでしょうか。 →市内のコミセンの利用料は市の条例で決められておりますので、ご意見として市の方へ伝えさせていただきます。 ・娯楽室の黒板の機能性を高めて欲しいです。重いし、ネジが…。椅子の部屋がもっとあるといいです。(高齢化のため) →移動等については、職員に声をお掛け下さい。お手伝いをします。 ・他施設とのグレードの差は常々感じています。 →建設後30年以上を経過しておりますが、利用者さんに不便を与えないよう修理等万全を期していきます。 ・親切だが、固いところがあり、ゆうずうが効かない(お役所仕事か?)。トイレ・洗面台が汚れているときがある。 →市の施設として、規則等に基づいて公正・公平な運営を求められていますので、誤解を招くことがあったかと存じます。利用者の方の立場で、管理に心がけて行きたいと思います。清掃については、専門職が常に清掃を行っておりますが、利用の状態によっては、ご迷惑をお掛けしておりますが、職員も気をつけていきます。 ・会議室でインターネットが使えるとありがたいですね。(小会議室利用) →インターネット環境の整備については、岐阜市が検討中であります。 ・防災室の椅子が軽くなって良かった。 →今後とも備品の更新時には、利用者さんの要望を取り入れていきたいと考えております。 ・いつもお世話になります。すぐ直していただきましてありがとうございます。 →今後も気が付かれた点等がありましたら、お気軽に教えてください。 【西部図書室の利用者から】 ・香水やハンドクリームのおいが鼻につく。 →図書室の職員のことであれば注意します。

●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	岐阜市西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 ・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	利用者が安心・安全に施設を利用できるように、利用3区分の開始時間にあわせ職員が点検・確認に努めるとともに、必要に応じ、修繕などを行った。 また、稼働率の向上を目指して、サークル活動一覧表を作成し、各自治会や各公民館での回覧及び配布を行い、PRに努めており、新しいサークル団体の設立までには至っていないが、サークル活動の見学者が多く見受けられるようになった。 また、エコオフィスを図るため、事務所や街路灯等の照明器具のLED化を進めた。
前回までの意見の 取組み状況	サークル責任者会議やアンケート調査などの意見を参考に、身近で親しまれる施設となるよう管理運営に努め、防災会議室の椅子が古くて重かったが、市の協力があり、軽量化の椅子の取り替えた。 一方で、利用者が高齢化し、サークル参加人数が減少している中、サークル活動一覧表の配布、あるいはサークル活動の活性化を図る「コミセンまつり」や「親子ふれあい事業」、「料理教室」などを実施し、利用の促進策を図った。
今後の取組み	引き続き、サークル活動の紹介及びサークル活動の活性化策を推進するとともに、エコオフィス運動を実施し、経費節減に努める。また、新たなサークル団体の設立を図るために、地域の各公民館などとの連携を図りながら、新規事業である「平成28年度サークル開設支援事業」の実施に向けて、準備に入っている。 さらに、利用者が安心・安全、快適に利用できるように、利用者の意見を聴きながら適切な管理運営に今後も努めていく。

●所管課の意見

・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数・利用者数ともに減少している。この減少傾向を鑑み企画されている新規事業により、今後の活性化を期待したい。

・指定管理者の事業については、「シニア男性料理教室NO.2」や「春のコミセンまつり」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「シニア男性料理教室NO.2」は、「初心者でも手軽にできる昼食作り」と題し、日常に取り入れることができる内容で、男性の生涯学習の契機をつくった。また、「春のコミセンまつり」は、定期サークル活動の発表の場として、また、来場者が楽しめるイベントとして、とても盛況で、評価できる。

・利用者の声を聴くため、2月にアンケート調査を実施した結果、スタッフの対応等全体的な満足度が高く、利用者の目線に立った運営がなされており、評価できる。また、施設や設備の不具合の改善も、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

・施設の安全な管理がしっかりとされている。

・講座やサークル活動について男性の利用を促進するためのPRなど検討されたい。

・貢献性の評価方法について、運営方法が類似する岐阜市柳津地区学習等供用施設も含め実態を把握し、うまく評価につながるよう市は協議検討されたい。