

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	岐阜市下鶴飼一丁目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	<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)	17,632,800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 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、チビツ子室、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

		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)		19,584	20,239	21,728	22,288	21,668
各室稼働状況(%)	防災会議室	68.6	70.1	69.0	68.2	72.8
	集会室	36.5	36.9	36.7	41.5	38.2
	教養娯楽室	23.4	25.6	23.8	32.2	24.6
	生活相談室	16.8	14.8	18.7	17.2	14.4
	大集会室	41.2	44.1	42.0	48.1	45.2
	小会議室	32.9	34.5	34.4	30.5	25.1
	料理教室	6.6	12.2	9.3	10.6	6.8

●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適切な運用を行っている。 ②適切な運用を行っている。 ③コミセンだより及びサークル一覧表を発行し、構成地域の地域住民を対象に回覧し、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 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) ⑦サークル開設支援事業(単年度事業)	①7/9に実施、自主防災組織西部ブロックとの合同研修会で80名参加。 ②第1回目を6/15に実施、16名参加。 ③7/24に陶芸教室を実施、親子14組20名参加。 ④上半期として6/30に実施、コミセン職員3名・保健センター職員4名・図書室職員2名及び利用者も参加。 ⑤下半期に実施。 ⑥9/1に1,300部発行 ⑦5/11にヨーガ体験講座を実施、36名参加。 5/12に絵手紙体験講座を実施、25名参加。 5/26にフラダンス体験講座を実施、14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) 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 法定検査 ①下半期に実施。 定期点検 ①6/23、9/8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条の規定に基づき遵守している。 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・運営に努めている。

●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>設問① 年代 性別 10歳未満 0.0%、10代 4.3%、20代 0.0%、30代 0.9%、40代 8.7%、50代 8.7%、 60代 46.1%、70代 27.0%、80代以上 4.3% 男性 16.5%、女性 83.5%</p> <p>設問② 利用した部屋は 防災会議室 41.3%、集会室 13.7%、教養娯楽室 8.2%、生活相談室 4.6%、 大集会室 13.8%、小会議室 9.2%、料理教室 1.8%、併設施設 7.4%</p> <p>設問③ スタッフの対応について 満足 72.1%、やや満足 12.5%、ふつう 15.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>設問④ 施設・設備について 満足 50.0%、やや満足 28.9%、ふつう 19.2%、やや不満 1.9%、不満 0.0%</p> <p>設問⑤ 全体的な満足度 満足 56.7%、やや満足 30.8%、ふつう 12.5%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・きれいに清掃された部屋で、気持ち良い。トイレ、倉庫の段差の解消、エレベーターの設置、椅子の軽量化など要望がかなえてありがたい。 →ありがとうございます。今後とも皆様のご意見をいただき、わかり易い対応等に心掛け、気持ちよくご利用頂ける施設を目指していきたくと考えております。</p> <p>・スピーカの片側が鳴らない。接続不良か早急に修理願います。(防災会議室) →修理は終わっております。今後もお気づきの点がありましたら、事務所までお知らせください。</p> <p>・エレベーターは必要か？ →高齢者・障がい者の方々の来館がありますので、必要と考えております。</p> <p>・イザという時、地震のあった時、館内が”救いの場”となれば幸いです。毎日のようにラジオ、新聞等での呼びかけは大切です。 →西部コミセンは、災害発生時は緊急避難所になります。市の都市防災部から地域防災計画の全般に亘って広報等で周知しておりますので、ご理解をお願いします。</p> <p>・トイレですが、洋式になるとその時でも楽になるかと思っています。 →和式以外の洋式トイレ、多目的トイレ(シャワートイレ)が設置されておりますので、ご利用ください。</p> <p>・防災室の軽い椅子が、大集会室にもあったら良いですね。 →大集会室の椅子も、市役所へその旨を要望しながら、検討していきます。</p> <p>・机を移動させるときに、キーキー音がする。(防災会議室利用) →早急に確認し、対応しましたが満足する結果が出せず、今後も注視していきます。</p> <p>・玄関の入り口の生け花が萎れ、残念ですね。 →今後は気をつけて、速やかに対応します。</p> <p>・窓が開けられないので、空調が悪い。(小会議室利用) →構造上の事もあり、現状の使用でご理解をお願いします。東側の1か所は開けることができます。</p> <p>・床が汚い。細かいゴミが多い。(防災会議室利用) →週3回清掃が入りますが、職員も気をつけて対応します。</p> <p>・ホワイトボードを新調してください。 →点検し、不具合があれば、予算の範囲内で検討します。(最終的に不具合の個所をお聞きし、修理した。)</p> <p>・椅子の座りごごちが悪い。片付けが楽なのは良いのですが。(防災会議室) →軽い椅子に替えて欲しいとのご意見があり、全面的に入れ替えしましたが、クッション性に優れた旧タイプの椅子も10脚残してありますので、ご利用をお願いします。</p> <p>・検診の時に駐車場が狭いために、レッスンは中止になるのは悲しいです。 ・検診などで駐車場が使えないことがあります。第2駐車場など考えていただくと助かります。 →市内のコミセンの中では、駐車台数が多い方ですが、行事によっては集中する場合があります。民間の敷地を借りて対応する等を行っておりますので、ご理解をお願いします。</p> <p>・正座すると困難な方ばかり、椅子席をお借りできるとうれしくおもいます。(和室利用者) →正座が困難な方用に、座敷用の正座椅子を用意しておりますので、ご利用ください。</p> <p>・自家用車の置き方？後ろ向き！1時間に1回くらいみまわりしてみは？ →現在、西部コミセンでは、前向き駐車はお願いしておりません。駐車については、運転手が止めやすく、安全と思われる向きでの駐車をお願いしています。</p>

・Wi/Fiを入れてください。(小会議室利用)

→インターネット環境の整備については、来年度に予定しております。

【西部図書室の回答】

・静かすぎるので、音楽等を流してほしい。

→他館では、音楽をかけることによって、苦情が出たケースもありましたので、分室では全て音楽を流していません。ご理解をお願いします。

・本の種類を増やして欲しい。図書室をよく利用しています。

→毎週本を購入しており、年間では1500冊以上購入しております。購入した本は、新刊コーナーに出しております。他に読みたい本があれば、予約・リクエストをお願いします。

●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	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	S	S	S
		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	・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

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>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、サークル活動の活性化及び稼働率の向上を目指して、サークル活動一覧表の作成、並びにコミセンだよりを発行し、各自治会や各公民館での回覧及び配布を行い、PRに努めるとともに、今年度の単年度事業として『サークル開設支援事業』と題し、「ヨーガ体験講座」、「絵手紙体験講座」及び「フラダンス体験講座」を開催し、三つの体験講座とも新サークルとして立ち上げることができた。</p>
<p>前回までの意見の 取組み状況</p>	<p>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ている。 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。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>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ため、来年度からは既存サークルの活性化策として毎年6月をサークル活性化月間と定め、6月に「サークル体験説明会」を開き、会員増を図るとともに、エコオフィス運動を進め、経費節減に努めていきます。 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ます。</p>

●所管課の意見

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。この減少傾向は、平成26年度下半期からあり、対策を検討してきた結果、「サークル開設支援事業」を行い、サークル活動の活性化及び稼働率の向上を目指していることは、評価できる。

指定管理者の事業については、「シニア男性料理教室」や「親子ふれあい陶芸教室」など、男性や子どもが地域活動や生涯学習に参加するきっかけづくりをしており、評価できる。今年度の「サークル開設支援事業」は、利用者からの要望も取り入れており、評判がよい。

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や全体的な満足度は高く、日ごろから身近で親しめる施設を目指している結果であると評価できる。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。

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なされている。
- ・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。
- ・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。
- ・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。