

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	岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市八代一丁目11番13号		
指定管理者名	岐阜市北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)	17,739,857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 4,467.17㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,180.94㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市北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)		50,267	43,685	50,075	41,402	48,763
各室稼働状況(%)	防災会議室	44.5	32.9	40.6	29.9	43.0
	集会室	73.3	68.8	78.8	74.5	76.6
	教養娯楽室	64.5	61.6	64.9	63.7	64.2
	生活相談室	23.3	17.4	15.7	11.3	19.4
	大集会室	11.4	11.9	14.8	9.3	8.8
	音楽室	75.3	74.3	78.4	71.1	74.0
	サークル室	68.2	63.5	62.5	62.4	59.6
	多目的室	36.8	39.1	40.0	35.9	40.8

●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適切な運用が行われている。 ②適切な運用が行われている。 ③広報紙・各種開催チラシを作成し、構成区域の地域住民に周知している。 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避難訓練(8月、2月) ②防災研修会(7月) ③サークル活動見学・体験会(8月) ④ゲートボール大会(9月) ⑤合同発表会(10月) ⑥講演会(11月) ⑦機関紙「寄木細工」発行(2月)	①6/5に実施、約50名参加。 2/6に実施、約100名参加。 ②7/6に実施、約70名参加。 ③8/23に実施 約100名体験。 ④9/20に実施、5チーム、25名参加。 ⑤10/18に実施、57サークル、800名参加。 ⑥11/22に実施。(利用者300万人となる。) ⑦2/17に発行、2300部。
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12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定検査 ①2/25に実施 定期点検 ①4/15・5/20・6/12・7/10・8/12・9/18 10/23・11/20・12/24・1/27・2/25・3/2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条の規定に基づき実施されている。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、運営されている。

●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	◎ 利用した部屋は 大集会室 11.4%、防災会議室 17.1%、集会室 15.7%、教養娯楽室 11.4%、サークル室 12.9%、音楽室 17.1%、生活相談室 1.4%、多目的室 10.0%、保健センター 0.0%、その他 2.9% ◎ スタッフの対応について 満足 64.3%、やや満足 27.1%、ふつう 7.1%、やや不満 1.4%、不満 0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 57.1%、やや満足 30.0%、ふつう 11.4%、やや不満 1.4%、不満 0% ◎ 全体的な満足度について 満足 64.3%、やや満足 27.1%、ふつう 8.6%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 性別 男性 28.6%、女性 71.4% ◎ 年代 10代未満 0%、10代 1.4%、20代 1.4%、30代 4.3%、40代 5.7%、50代 14.3%、60代 30.1%、70代 37.1%、80代以上 5.7%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・椅子と机が軽くなって、とても気持ちよく使わせていただいている。 →皆様に快適・安全にご利用いただけるよう、机や椅子など破損の状況に応じ、新調してまいりたいと考えております。なお、できる限り軽量の物を購入していきたいと考えております。 ・施設は古いがきれいにしており満足している。全体が整理整頓ができていて良い。 →皆様に快適にご利用いただけるよう、今後とも施設・設備の適切な維持管理に努めてまいります。 ・マイクの調子が悪く、聞こえにくかった。 →放送設備も経年経過しておりますので、早急に点検し対応いたします。 ・暖房が寒く感じた。 →エアコンの温度調節は、各部屋のスイッチに調節ダイヤルがありますので、状況に応じて調節してください。 ・設置テーブルがぐらぐらする(長テーブル) →ネジの締め付けを施しました。 ・駐車場がないときがあり、困る。 →大集会室を利用される方には、第2駐車場への駐車や乗り合わせについてお願いし、また公共交通機関の利用についても協力をいただくようお願いをいたしております。 ・2階のトイレの換気扇が回りっぱなし。故障か。節電の時代気になる。 →冷暖房を行っている時は、換気扇が自動的に運転する仕組みになっております。 ・何時も親切に対応してくれて有り難い。駐車場が満杯で困ったとき、親切にしてくれた。 →ご意見有難うございました。今後とも、皆さんに快適にご利用頂けるよう、職員一同、親切、丁寧に、また迅速な対応に努めてまいります。 ・掲示板少人数のグループにも使えたら嬉しい。 →定期サークルの活動を紹介する掲示板は、人数による制限はありませんが、スペースに限りがありますのでご了承ください。 ・たまにお菓子の食べかすが落ちていたがあるので、気を付けてほしい。 →週3日清掃しておりますが、利用者の皆さんにも室内の整理整頓、清掃、消灯、施錠をして退出されるよう周知徹底して参ります。 ・和室に座椅子が数個あると有難い。 →ニーズを把握して検討したいと考えています。

●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	岐阜市北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	地域の皆さんが、まちづくり活動の拠点として、また、生涯学習の場として、利用し易く、安心安全に利用できるよう、適切な施設管理や施設改善に取り組むと共に、公正公平な施設運営に努めた結果、コミセンの年間利用者も前年度に比べ2400名程増加し、開館31年目の今年度、300万人を超える利用状況となった。 サークル合同発表会は、第30回という節目を迎え、サークル連絡協議会と連携してまとめた北部コミセンのあゆみを年表として掲示するとともに、登録の57のすべてのサークルが参加し、併設のふれあい保健センターの共催行事も行う中、800名を超える来館者にコミセンの歴史を実感して頂くとともに、サークルと地域住民との交流や協働の発表会として好評を得た。 エコオフィス運動の趣旨をご理解いただく中で、燃料費や光熱水費の縮減に努めた。
前回までの意見の取組み状況	利用者から要望の多い軽量椅子やトイレの洋式化など、施設改善を計画的に進めており、今年度は大集会室の破損椅子を軽量椅子に交換するとともに、2階女子トイレの洋式化を図った。 広報紙「寄木細工」に、生涯学習や地域活動の拠点施設としての利用状況を掲載すると共に、コミセンの巡回図書館・ブックポスの設置状況や、小型家電リサイクル回収ボックスの設置などを掲載し、地域住民の利便性の高い施設であることを広報する中で、老若男女の幅広い利用や多様な施設利用を促した。 インターネット環境については、整備する方向で市と協議を進めた。
今後の取組み	高齢化などによりサークルの会員や定期サークルが減少傾向にあるので、見学体験会の開催やコミセン講座を実施して、定期サークルの活性化や掘り起こしを図りたい。 利用者が使いやすく、より安心安全な施設として利用いただくよう、利用者の意見も取り入れ、適正な維持管理に努めるとともに計画的な施設改善を今後とも図っていききたい。 生涯学習の場や地域活動の拠点施設として、「人とまちの健康」をテーマに施設の管理運営を図りたい。

●所管課の意見

・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数は微増、利用者数は増加している。この増加は、今年度上半期に実施した「サークル見学・体験会」により、サークルへの参加者が増えたことも影響していると考えられ、評価できる。

・指定管理者の事業については、「サークル合同発表会」や「講演会」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「サークル合同発表会」は、定期サークル活動の発表の場として、また第30回という節目でもあり、とても盛況であった。また、「講演会」は、健康をテーマに、併設施設である北部ふれあい保健センターと共催し、「やろまいか！ 今日から変える生活習慣」と題した講演及び体操を実施し、地域の健康増進に寄与することにもなり、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。