

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)	17,587,542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 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

		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)		42,230	50,267	43,685	50,075	41,402
各室稼働状況(%)	防災会議室	76.2	73.3	68.8	78.8	74.5
	集会室	62.6	64.5	61.6	64.9	63.7
	教養娯楽室	24.8	23.3	17.4	15.7	11.3
	生活相談室	9.6	11.4	11.9	14.8	9.3
	大集会室	32.9	44.5	32.9	40.6	29.9
	音楽室	74.7	75.3	74.3	78.4	71.1
	サークル室	60.3	68.2	63.5	62.5	62.4
	多目的室	32.9	36.8	39.1	40.0	35.9

●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行い、多くの意見を聴き、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)	①6/3に実施、約70人参加 ②7/3に実施、約70人参加 ③8/21・28に実施に実施、60人参加 ④9/11実施に実施、4チーム25人参加
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12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①下半期に実施 予定 定期点検 4/14、5/24、6/17、7/21、8/26、9/15
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	◎ 利用した部屋は 大集会室 6.6%、防災会議室 17.1%、集会室 17.1%、教養娯楽室 3.9%、生活相談室 3.9% 音楽室 19.7%、サークル室 19.7 %、、多目的室 5.4%、 保健センター 0%、その他 6.6% ◎ スタッフの対応について 満足 76.3%、やや満足 14.5%、ふつう 7.9%、やや不満 0%、不満 1.3% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 67.1%、やや満足 22.4%、ふつう 9.2%、やや不満 0%、不満 1.3% ◎ 全体的な満足度について 満足 73.7%、やや満足 17.1%、ふつう 9.2%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 性別 男性 26.3%、女性 73.7% ◎ 年代 10代未満 0%、10代 5.3%、 20代 1.3%、30代 1.3%、40代 7.9%、 50代 10.5%、60代 43.5%、70代 26.3%、80代以上3.9%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	時計が止まっていたり、遅れていたりします。 →こまめな施設点検に努めるとともに、破損したものは取り替えていきます。 暑さ寒さの調節ができない。 →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ご利用ください。 集会室の座卓が古くて重いのでかえてほしい。 →破損により買い替えるときに、できる限り軽いものを調達します。 鏡のある部屋をふやしてほしい。 →鏡は、音楽室、サークル室、防災会議室に設置しています。その他の部屋には部屋の形状や窓の位置などから、設置が難しいと考えています。

●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	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	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

今期の取組みに対する評価	安心安全、使いやすい施設として利用できるよう、日頃の点検や利用者からの要望に応じて、迅速な施設改善に努めた。 地域活動や生涯学習の場として、広く利用されるよう、自治会の協力を得て、コミセン情報の回覧回数を増やし、市の「広報ぎふ」やホームページを活用して、広報周知に努めた。 地域住民や利用者を対象に「防災研修会」実施した。地震や風水害など多発する今日のテーマとして、今年は、避難所運営について図上訓練を行った。次々起こりうる課題に的確臨機な対応を学び好評を得た。 コミセンの利用者増やサークルの活性化を目的に、サークル活動見学体験会を実施、60名程の参加があり、好評得た。
前回までの意見の取組み状況	適度な数の定期サークルの活動に加え、定期的に利用する団体やサークルが定着し、一般の利用者も偏りなく利用されており、稼働率の向上につながっている。防災会議室や音楽室では約75%稼働率で、全体でも46%を超える稼働状況となっている。 地域防災の拠点の一つでもあるコミセンのインターネット環境の整備は、今年度整備されることになり、講演会や講座など多様な使い方も考えられ、コミセンの利用拡大に期待ができる。 利用者アンケートによる要望や計画的な施設改善に努めている。その一つとし、備品の有効的な活用を図るため、ピアノを音楽室、大集会室、防災会議室の3室で使えるよう再配置を行った。
今後の取組み	地域活動や生涯学習の場として、広く利用していただけるよう、自治会、公民館や各種団体の協力を得ながら、利用促進を図っていきたい。 比較的使用の少ない男性や若者の参加を促すような講座・講演会の開催を検討するとともに、機関誌「寄木細工」、チラシに加え、市の「広報ぎふ」やホームページへの掲載など、効果的な広報を検討したい。 今後とも、適切な施設改善に取り組み、安心安全使いやすい施設の維持管理に努めていきたい。

●所管課の意見

利用状況は、前年同期に比べ、利用回数は増加、利用者数は減少している。利用回数の増加に伴い、全体の稼働率が上がっており、防災会議室や教養娯楽室の7.4%の上昇は評価できる。また、防災会議室と音楽室は、約75%と稼働率が高い。

指定管理者の事業については、「防災研修会」「サークル活動見学・体験会」「ゲートボール大会」を実施し、いずれも好評であり、利用回数の増加に繋がっており、評価できる。「防災研修会」により、参加者の防災意識を高められたことは、防災拠点の役割として評価できる。

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98.7%、全体的な満足度も90.8%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をしており、管理状況への満足度は89.5%と高い。

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。
- ・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。