

## 平成 26 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	市民協働推進課
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	<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)	17,393,142円(平成26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㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,153.78㎡ 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

		H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期
利用者数(単位:人)		41,402	48,763	43,860	46,694	40,920
各室稼働状況(%)	大集会室	29.9	43.0	35.5	36.6	28.2
	防災会議室	74.5	76.6	76.5	79.5	76.2
	集会室	63.7	64.2	63.7	66.0	63.1
	教養娯楽室	11.3	19.4	16.7	24.9	15.3
	生活相談室	9.3	8.8	8.1	10.6	7.6
	音楽室	71.1	74.0	75.4	75.3	76.2
	サークル室	62.4	59.6	58.3	61.6	55.2
	多目的室	35.9	40.8	38.5	41.1	33.1

●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研修会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(6月) ②防災研修会(7月) ③合同発表会(10月) ④機関紙「寄木細工」発行(2月) ⑤講演会(11月)	①6/5に実施、約70名参加。 ②7/6に実施、約60名参加。 ③下半期に実施。 ④下半期に発行。 ⑤下半期に実施。
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 ①下半期に実施 定期点検 ①4/4、5/27、6/28、7/18、8/7、9/24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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>平成26年8月1日～31日に実施 98件</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>◎ 利用した部屋は 防災会議室 26.6%、集会室 7.1%、教養娯楽室 3.1%、生活相談室 1.0%、大集会室 9.2%、音楽室 21.4%、サークル室 22.4%、多目的室 9.2%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 60.2%、やや満足 30.6%、ふつう 9.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など)について 満足 50.0%、やや満足 30.6%、ふつう 18.4%、やや不満 0.0%、不満 1.0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 52.1%、やや満足 30.6%、ふつう 15.3%、やや不満 2.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別 男性 13.3%、女性 86.7%</p> <p>◎ 年代 20歳未満 1.0%、20代 2.0%、30代 3.1%、40代 5.1%、50代 11.2%、60代 38.7%、70歳以上 38.9%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>・トイレがときどき汚れている。トイレトペーパーの予備がないときがある。 →トイレトペーパーの予備も補充も含め、快適にご利用いただけるよう清掃に努めてまいります。</p> <p>・冷房の効きが悪いときがある。 →冷暖房の設定は毎年同じように設定してメンテナンスをしており、正常に稼働いたしておりますので、ご理解願います。</p> <p>・空調設備の掃除をしっかりとお願いしたい。 →快適にご利用いただけるよう清掃に努めてまいります。</p> <p>・机、椅子をサークル室へ運ぶ必要がないよう運用できないか。また、大集会室を区切るなどの方法はできないか。 →サークル室の利用は、様々な利用形態があり、机・椅子の常備はできませんのでご理解願います。また、大集会室については、規定により部屋単位の利用となりますので、ご理解願います。</p> <p>・ピアノの一つをステージ下に移動できないか。 →大集会室の床はカーペット敷きであり、ピアノの移動は不向きですので、ステージにおいてご利用願います。</p> <p>・椅子がめくれたものがある。ソファーはだれが破るのか。 →使用に耐えないものは、時期を見て交換してまいります。ソファーなどの利用は、モラルの問題もありますが、適正な使用について啓発を行ってまいります。</p> <p>・洋式トイレがほしい。 →洋式トイレは、男女ともに各階1個ずつ設置しており、今年、この洋式トイレをウォシュレットに改善いたしました。</p>

●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う上の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ないか ・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
		施設管理を行う上の方針と具休策	・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>地域のまちづくり活動や生涯学習の場として、使いやすく、安心・安全な施設として利用できるよう、常に職員間において情報の共有化を図りつつ、公平適正な運営及び適切な維持管理に努めた。 全国的に省資源・省エネが叫ばれている中、本館においてもエコオフィス運動などの趣旨を理解していただき、燃料費、光熱水費の削減を図った。 地域住民や利用者を対象にした「防災研修会」を実施し、顔の見えるコミュニティの大切さを学んだ。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>サークル相互のふれあいを深め、連帯、親睦を図るため、サークル連絡協議会が組織されており、サークル活動の集大成としての合同発表会に向けて、今年は、登録している57のすべてのサークルが参加した実行委員会を立ち上げ、自主的な運営に向けた取り組みを推進した。 併設のふれあい保健センターと連携をし、合同発表会などで共催事業を行うこととした。 アンケートの要望事項等を参考に、利用者の使いやすい施設とするよう、計画的に施設改善を進めた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>開館30周年を迎えた今年、利用者が290万人を達成する見込みであるが、昨年に比べ、利用回数、利用人員は若干減少傾向にあるので、コミセンの事業やサークル活動の広報に加え、老若男女幅広い利用や各種団体の利用拡大を図るための広報のあり方を検討するとともに、運営委員会役員とサークル連絡協議会役員との意見交換会を開催したい。 27年度は合同発表会も30回という大きな節目となるので、発表会の活性化について検討したい。</p>

### ●所管課の意見

<p>・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、「避難訓練」や「防災研修会」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、8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。</p>
---

### ●指定管理者評価委員会の意見

<p>・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。 ・他のコミュニティセンターの利用者アンケート結果については、すべてのコミュニティセンターで共有し、指定管理者相互の意欲啓発に努められたい。 ・利用者数に応じたスタッフ配置を検討されたい。 ・併設施設のスタッフと連携した窓口対応をされたい。 ・若者が利用しやすくなる工夫・多く参加できるイベント企画にも努められたい。</p>
---