

## 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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園		所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地			
指定管理者名	岐阜市南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)	19, 812, 342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, 191m <sup>2</sup> 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 454. 16m <sup>2</sup> 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビッ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南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)		39,671	37,005	40,585	38,638	39,562
各室稼働状況(%)	教養娯楽室	6.8	6.0	7.6	6.6	6.2
	生活相談室	15.1	16.1	16.6	17.7	15.5
	集会室	41.0	41.3	39.5	40.2	36.9
	会議室	49.9	38.9	50.7	39.7	38.6
	防災会議室	68.8	72.2	70.9	71.1	73.9
	音楽室	65.8	64.0	66.0	63.4	66.5
	多目的室	35.0	33.3	37.2	33.3	29.9
	サークル室	44.4	39.5	44.6	41.1	43.3
	大集会室	60.1	62.9	62.6	70.4	62.8

●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サークル文化祭開催チラシを作成し、構成区域4校区の地域住民に回覧周知している。 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サークル発表会「文化祭」(6月) ②囲碁大会(11月) ③カラオケサークル発表会「歌謡祭」(11月) ④コミセンたより発行(1月) ⑤消防訓練(9月、2月) ⑥自主防災研修会(3月)	①6/5に実施。678名参加。 ②該当4校区32名参加予定。 ③登録サークル54名参加予定。 ④1500部発行予定。構成地域の各班にて回覧。 ⑤第1回目は9/15に実施。2回目は2月に実施予定 ⑥3月に実施予定。
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 ①上半期は 4/14、5/20、6/24、7/21、8/18、9/15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	日常点検の中で建物及び設備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8月1日～8月31日に実施
利用者アンケートの実施結果	<p>◎ 利用した部屋は 教養娯楽室 0.0%、生活相談室 0.0%、集会室 3.3%、会議室 0.0%、防災会議室 46.7%、音楽室 20%、多目的室 10%、サークル室 3.3%、大集会室 16.7%、</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 96.7%、やや満足 3.3%、ふつう 0.0%、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 66.7%、やや満足 20%、ふつう 10%、やや不満 0.0%、不満 3.3%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 80%、やや満足 10%、ふつう 10%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別 男性 13.3%、女性 86.7%</p> <p>◎ 年代 20歳未満 0.0%、20代 0.0%、30代 3.3%、40代 3.3%、50代 13.3%、60代 46.7%、70代 26.7% 80歳以上 6.7%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・梅雨時期、カーペットの臭いが気になる。 →業者さんに消臭カーペット清掃等を行ってはおりますが 次回は梅雨時期清掃に検討させていただきます。</li> <li>・絵を描くときに 人物の影がわかりづらいので LEDライトに変えてほしい。 →各部屋順次、前向きに検討をさせていただきたいと思います。</li> <li>・ピアノの調律をお願いします。 →年に2回程度 調律をさせていただいておりますが、また音の狂いなどございましたらお申し付けください。</li> <li>・洋式トイレが狭い。 →個室ごとの寸法の関係上 形状を変えることが難しいと思われます。1階には広い多目的トイレもございますのでご利用ください。</li> </ul>

●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	岐阜市南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(窓口応対、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	S	S
			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、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	・建物及び設備の経年劣化による修繕を要する箇所は、利用者アンケートの要望等を参考にするとともに、岐阜市男女共生・生きがい推進課と連絡を図りながら、計画的に施設の改善・改修に努め、利用者が安心して快適に使用できるコミセンの運営に努めた。 ・老朽化した備品・付属品等も利用者の安全・利便性を考慮しながら、随時入れ替えに努めた。 ・コミセンの利用者及び利用回数が増えるように、チラシ等で地域住民に呼びかけるとともに、利用者にもお友達もお誘いくださいとご依頼した。 ・駐車場が狭いため、多数の利用者が予定されるときは、公共交通機関の利用、乗り合わせの協力をお願いし、スムーズな施設の運営に努めた。
前回までの意見の取組み状況	・非常時の対応マニュアル、緊急連絡網を見直し、緊急事態に対応できる体制の整備に努めた。 ・機械設備等の保守点検を行い、防犯・防火に日常から気を付け、安全確保に努めた。 ・利用者が気楽に快適に使用できるよう、職員全員が利用者に対し丁寧に応対するよう心がけた。 ・管理経費の縮減については、エコオフィス運動のポスター掲示によって啓発するとともに、冷暖房の適温設定を利用者にお願いし、経費の縮減に努めた。
今後の取組み	・現在各サークルは、それぞれ独自の活動をしているが、サークル間の交流を盛んにするとともに、地域住民の参加を促し、サークル活動の活性化に役立てるよう努めたい。 ・前上半期同様、関連施設の経年劣化が著しいため、岐阜市担当課と連絡を図りながら、設備等の更新・改善に努め、安心・安全なコミセン運営を心がける。

### ●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。サークル活動の活性化に向けた今後の取り組みに期待したい。
指定管理者の事業については、「文化祭」が開催された。例年のサークル活動の成果発表のみではなく、即興似顔絵コーナーを設けるなど、新しい試みも好評であった。
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100%、全体的な満足度も90%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86.7%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。
---