

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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	市民協働推進課
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)	19,530,514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 4,191㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,454.16㎡ 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、テビツ子室、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

		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)		39,562	36,256	36,543	36,661	41,641
各室稼働状況(%)	教養娯楽室	6.2	6.8	6.6	6.0	5.7
	生活相談室	15.5	12.6	17.3	13.7	14.2
	集会室	36.9	39.5	42.3	44.4	41.0
	会議室	38.6	37.7	40.4	37.5	38.9
	防災会議室	73.9	77.3	76.5	77.7	79.4
	音楽室	66.5	63.6	61.3	67.6	69.6
	多目的室	29.9	31.1	28.8	32.7	33.1
	サークル室	43.3	40.4	40.4	41.7	41.4
	大集会室	62.8	68.0	67.1	68.9	72.0

●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サークル発表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サークル発表会「文化祭」(6月) ②消防訓練(9月)	①6/11に実施。678名参加。 ②9/19に実施、45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 ①4/3、5/15、6/11、7/9、8/19、9/3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26年8月1日～31日に実施 36件
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 11.1%、会議室 2.8%、防災会議室 19.4%、音楽室 47.2%、多目的室 5.6%、サークル室 2.8%、大集会室 11.1%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 77.8%、やや満足 16.7%、ふつう 5.6%、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 27.8%、やや満足 66.7%、ふつう 5.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 69.4%、やや満足 27.8%、ふつう 2.8%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別 男性 44.4%、女性 55.6%</p> <p>◎ 年代 20歳未満 0.0%、20代 0.0%、30代 2.8%、40代 2.8%、50代 8.3%、60代 22.2%、70歳以上 63.9%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・以前に部屋を使用した方が掃除をしていない。 →皆さんで気持ちよく使用していただくため、使用後のお掃除を心がけていただきますようお願いいたします。 ・椅子の傷みが目立ってきているので、変えたいだければと思う。 →入れ替えの時期に検討させていただきます。 ・洋式トイレが狭い。 →形状を変えることができませんので申し訳ございません。 ・洋式トイレがあるといい。 →1階には多目的トイレ、1,2階男子、女子トイレとも一番奥に設置されております。 ・下駄箱で靴がなくなった。どうなっているのかと思う。 →お履き間違え等もあるとは存じますが、皆さんで気をつけていただき、今一度靴を履かれる前にご自分のものか確認していただきますようお願いいたします。

●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>	<ul style="list-style-type: none"> ・職務にも慣れ、使用者側にたったコミセン経営にあたれた。 ・年度当初、使用料金の変更により戸惑いもあったが、大過なく対処することができた。 ・登録サークルの協力をもって円滑に経営することができたが、駐車場の使用で南部東事務所の利用者に迷惑をかけることもあった。 ・館内に侵入する害虫(ムカデ、ゴキブリ等)に対して、張り紙で注意を呼びかけたり捕獲器で駆除に努めた。使用者への被害はなかった。
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度、歌謡祭に関わるサークル数の減少から歌謡祭の存続が課題であったが、今年度各サークルのメンバーが増加し、歌謡祭への出演者も増加した。 ・祝祭日夜間の使用状況は昨年度と大差ない。使用者のいないときは、思い切った節電節燃につとめ経費削減の努力をしている。 ・登録サークル数は1減少。その原因はサークル内の人数減少であり、引き留めることはできなかった。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・開館30周年記念式典の有無について、役員会・運営委員会を通して決定していく。 ・今年度の使用実績からサークルに登録するよう勧誘し、サークルの増加に努める。 ・一段の節電・節燃に努めるとともに経費削減していく。 ・使用者側にたったコミセン経営に努める。

●所管課の意見

- ・利用状況等については、前年同期に比べ、利用回数は若干の減少、利用者数は増加している。
- ・指定管理者の事業については、「文化祭」や「消防訓練」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。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・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。