

## 平成 25 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<br>(年額) | 18,633,000円(平成25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㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,454.16㎡<br>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、テビッ子室、駐車場<br>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

|            |       | H25 下半期 | H25 上半期 | H24 下半期 | H24 上半期 | H23 下半期 |
|------------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(単位:人) |       | 36,256  | 36,543  | 36,661  | 41,641  | 42,754  |
| 各室稼働状況(%)  | 教養娯楽室 | 6.8     | 6.6     | 6.0     | 5.7     | 7.9     |
|            | 生活相談室 | 12.6    | 17.3    | 13.7    | 14.2    | 13.2    |
|            | 集会室   | 39.5    | 42.3    | 44.4    | 41.0    | 35.8    |
|            | 会議室   | 37.7    | 40.4    | 37.5    | 38.9    | 32.7    |
|            | 防災会議室 | 77.3    | 76.5    | 77.7    | 79.4    | 80.7    |
|            | 音楽室   | 63.6    | 61.3    | 67.6    | 69.6    | 72.4    |
|            | 多目的室  | 31.1    | 28.8    | 32.7    | 33.1    | 27.9    |
|            | サークル室 | 40.4    | 40.4    | 41.7    | 41.4    | 46.9    |
|            | 大集会室  | 68.0    | 67.1    | 68.9    | 72.0    | 74.1    |

●業務の履行確認

| 区 分           | 確 認 事 項                                                                                                                  | 履 行 状 況                                                                                                                   |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者<br>サービス   | ①供用日・供用時間の遵守<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応                                                                            | ①適切な運用が行われている。<br>②適切な運用が行われている。<br>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。<br>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・<br>提案事業 | 下記自主事業の実施<br>①サークル発表会「文化祭」(6月)<br>②囲碁大会(11月)<br>③カラオケサークル発表会「歌謡祭」(11月)<br>④自主防災研修会(2月)<br>⑤コミセンたより発行(3月)<br>⑥消防訓練(9月、1月) | ①6/2に実施。529名参加。<br>②11/23に実施、32名参加。<br>③11/23に実施、52名の発表。<br>④2/19に実施、51名参加。<br>⑤2/10に発行、1,500部。<br>⑥9/10に実施、49名参加。        |
| 施設管理          | 日常点検<br>①消防設備点検(自主点検)<br>②不審者、危険物(自主点検)<br>法定点検<br>①昇降機保守点検(年1回)<br>定期点検<br>①昇降機保守点検(年12回)                               | 日常点検<br>①特記事項なし<br>②特記事項なし<br>法定検査<br>①12/5に実施<br>定期点検<br>①4/19、5/28、6/26、7/24、8/22、9/19、10/9、11/6、12/5、1/21、2/7、3/18に実施。 |
| 施設修繕          | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・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・<br>法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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。<br>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。<br>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<br>実施状況         | 平成26年2月1日～2月28日に実施<br>37件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 利用者アンケートの<br>実施結果         | <p>◎ 利用した部屋は<br/>教養娯楽室 2.7%、生活相談室 5.4%、集会室 13.5%、会議室 2.7%、防災会議室 27.0%、音楽室 18.9%、多目的室 0.0%、サークル室 8.1%、大集会室 13.5%、その他 8.1%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について<br/>満足 81.1%、やや満足 8.1%、ふつう 10.8%、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<br/>満足 59.5%、やや満足 24.3%、ふつう 16.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について<br/>満足 73.0%、やや満足 21.6%、ふつう 2.7%、やや不満 2.7%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別<br/>男性 37.8%、女性 62.2%</p> <p>◎ 年代<br/>20歳未満 0.0%、20代 0.0%、30代 5.4%、40代 5.4%、50代 18.9%、60代 40.5%、70歳以上 29.7%</p> |
| 利用者からの<br>要望・苦情と<br>対処・改善 | <p>・空調(エアコン)の温度調節ができるありがたい(2)。<br/>→夏・冬とも設定温度が設けられており、事務室で集中管理とさせていただいております。オンオフなどの対応をさせていただきますので、お申し付けください。</p> <p>・洋式トイレがあるとさらに良い。<br/>→トイレの一番北側は洋式トイレとなっておりますのでご利用ください。</p> <p>・飾ってある花が枯れていくことを気にしている。<br/>→申し訳ございません。職員一同気を付けます。</p> <p>・大会議室の椅子の傷みが一部見受けられる。<br/>→適宜検討させていただきます。</p> <p>・公民館のように年に1～2回各サークルが参加して大掃除があるとよい(3)。<br/>→コミセンも各サークルとも使用後にはお掃除をいただくようお願いしております。お互いに気持ち良くお使いください。</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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 公平性<br>透明性 | 住民の平等<br>利用が確保<br>されること                                                                                   | 岐阜市南部コミュニティセンターの運<br>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<br>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。<br>・指定管理者の発行する広報誌やチラシで広報されてい<br>るか                        | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                           | 区分評価                                                       |                                                                                  |           |     | A         |
| 効果性        | 事業計画書<br>の内容が、<br>対象施設の<br>効用(設置<br>目的)を最<br>大限発揮す<br>るものであ<br>ること                                        | 地域の生涯学習及びコミュニティ活動<br>の推進を行っていく上で方針と主な事<br>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<br>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<br>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<br>ているか                                               | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                           | 既存業務の改善、工夫又は新規の魅<br>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<br>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<br>・また、その結果、利用者の要望、クレームに対し適切に<br>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<br>(窓口対応、プロモーション、設備等<br>の整備など)            | ・接遇等の職員研修が実施されているか<br>・定期的に備品の点検を行い、必要に応じて改善されて<br>いるか                           | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                           | 区分評価                                                       |                                                                                  |           |     | A         |
| 効率性        | 事業計画書<br>の内容が、<br>管理経費の<br>縮減が図ら<br>れるもので<br>あること                                                         | 指定管理に関する経費の設定額の妥<br>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<br>・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<br>造                                      | ・職員の配置を工夫し、開館時は常に業務に支障が出な<br>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<br>安全性 | 事業計画書<br>に沿った管<br>理を安定し<br>て行う物的<br>能力、人的<br>能力を有し<br>ていること                                               | 必要人材の配置と職能及び人材育成<br>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<br>確保策、防止策、非常時の対応マ<br>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<br>に対応できる体制ができていないか<br>・また、個人情報保護等法令遵守は適切に行われている<br>か | A         | A   | A         |
|            |                                                                                                           | 施設管理を行っていく上での方針と具<br>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<br>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<br>の内容が、<br>岐阜市ある<br>いは施設が<br>ある特定の<br>地域(以下<br>「地元」とい<br>う。)の振<br>興、活性化<br>などに貢献<br>できるもの<br>であること | 地域の生涯学習、コミュニティ活動の<br>推進のため、ニーズを把握し、地域と<br>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<br>る運営組織であり、地域に密着した運営が行われている<br>か                       | A         | S   | S         |
|            |                                                                                                           | 地元の住民の雇用及び貢献に関する<br>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<br>して採用しているか<br>・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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各実行委員会の自主的活動でもって、歌謡祭、囲碁大会を大過なく開催することができた。</li> <li>・消費税3%アップに伴う対応も職員全員で市民協働推進課からの資料を熟読し、使用者に理解と協力を得て対処し、ほとんどトラブルなく事務処理ができた。</li> <li>・使用実績を基に登録サークルに加入されるよう働きかけ、登録サークルの増加に努めた。</li> <li>・使用者からの要望に応えられる「職員の接遇のあり方」について話し合い、コミセン運営にあたり、使用者から好評を得ることができた。</li> </ul> |
| 前回までの意見の取組み状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・歌謡祭、囲碁大会の開催に向け、各実行委員会で審議して、実施することができた。ただ、歌謡祭出演サークルが減少したことは今後の課題と言える。</li> <li>・高齢化に伴うメンバーの減少を利用として、脱会する登録サークルが出てきている。こうした中で、一般の利用回数の多い使用団体を登録サークルへ勧誘し、加入となった。</li> <li>・使用者アンケートによる要望「椅子の軽量化」に対処して、重くて老朽化した会議室の椅子の入れ替えを実施した。</li> </ul>                            |
| 今後の取組み        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営委員会事業を見直し、マンネリ化防止に努め、地域住民にとって「魅力ある南部コミュニティセンター」へと改善を図る。</li> <li>・高齢化した登録サークルと相談する場を設け、サークルの存続に努める。</li> <li>・サークル代表者会で「コミセン使用規定」等をよく審議し、誰もが充実したサークル活動ができるように努める。</li> <li>・高齢化に対応した設備や備品等の切り替えを可能な限り進める。</li> </ul>                                             |

## ●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、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、センターの機関紙「コミセンだより」を発行し、構成区域の住民を対象にセンターの活動状況などを紹介したほか、囲碁大会、歌謡祭など、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、2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。  
 ・利用者の駐車場不足を解消するため、引き続き公共交通を利用し来場することの呼びかけや、地元地域との協力など、駐車場の確保に努められたい。  
 ・利用者アンケートの回答を分析し、各コミュニティセンターによる満足度の違いについて情報共有を密にするなど、より利用者の満足度を上げられるよう努められたい。