

## 平成 27 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             | 岐阜市長森コミュニティセンター  | 所管課 | 男女共生・生きがい推進課 |
| 所在地             | 岐阜市前一色一丁目2番1号  |     |              |
| 指定管理者名          | 岐阜市長森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) | 19,700,485円(平成27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 4,087㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,728.74㎡<br>防災会議室、多目的室、音楽室、スポーツ室、料理教室、サークル室、集会室、教養娯楽室、大集会室、チビッ子コーナー、駐車場<br>岐阜市東青少年会館(併設施設)、岐阜市長森図書館(併設施設)、岐阜市長森ふれあい保健センター(併設施設) |     |              |

### ●利用状況

|            |       | H27 下半期 | H27 上半期 | H26 下半期 | H26 上半期 | H25 下半期 |
|------------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(単位:人) |       | 42,454  | 37,809  | 45,614  | 36,906  | 40,611  |
| 各室稼働状況(%)  | 防災会議室 | 70.0    | 74.1    | 75.0    | 72.0    | 70.6    |
|            | 多目的室  | 26.7    | 24.6    | 26.1    | 52.2    | 53.0    |
|            | 音楽室   | 49.2    | 49.9    | 55.2    | 25.7    | 29.6    |
|            | スポーツ室 | 78.4    | 82.8    | 87.6    | 41.6    | 41.3    |
|            | 料理教室  | 23.6    | 19.7    | 24.5    | 43.7    | 41.7    |
|            | サークル室 | 25.4    | 21.0    | 25.7    | 16.6    | 12.6    |
|            | 集会室   | 45.3    | 44.6    | 45.4    | 25.5    | 21.6    |
|            | 教養娯楽室 | 18.8    | 18.0    | 18.4    | 87.7    | 89.2    |
| 大集会室       | 46.8  | 42.7    | 44.5    | 21.0    | 26.3    |         |

●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<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コミセンだよりを年2回発行し、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。<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・提案事業 | 下記自主事業の実施<br>①消防訓練(6月、1月)<br>②生涯学習フェスティバル(11月)<br>③コミセン講座(3回)(7月、9月、12月)<br>④定期サークル代表者会(6月、2月)<br>⑤コミセンだより発行(8月、3月) | ①1/28に実施。35名参加。<br>②11/15に実施。舞台発表22サークル、作品展示発表13サークル。<br>③11/29に実施(クリスマスリース作り)。25名参加。<br>④2/7に実施。42名参加。<br>⑤3/11に1,500部発行 構成地域の自治会各班にて回覧。 |
| 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>①6/19に実施<br>定期点検<br>①10/16、11/12、12/15、1/19、2/5、3/4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・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

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <p>利用者アンケートの実施状況</p>     | <p>平成28年2月1日～2月29日に実施<br/>(106件)</p>   |
| <p>利用者アンケートの実施結果</p>     | <p>◎ 性別・年代<br/>男性 31.1%女性 68.9%<br/>10歳未満 1.9% 10代 0.9% 20代 1.9% 30代 2.8% 40代 11.3% 50代 12.3% 60代 32.1% 70代 31.1% 80歳以上 5.7%</p> <p>◎ 利用した部屋は<br/>防災会議室 14.15% 多目的室 8.49% 音楽室 23.60% スポーツ室 17.92% 料理教室 5.66% サークル室 9.43% 集会室 6.60% 教養娯楽室 2.83% 大集会室 11.32% 長森図書室 0% ふれあい保健センター 0% 東青少年会館 0% その他 0%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について<br/>満足 74.53% やや満足 15.09% ふつう 8.49% やや不満 1.89% 不満 0%</p> <p>設問4 設備や備品の管理状況は<br/>満足 67.93% やや満足 15.09% ふつう 16.98% やや不満 0% 不満 0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について<br/>満足 66.98% やや満足 19.81% ふつう 13.21% やや不満 0% 不満 0%</p>  |
| <p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p> | <p>スタッフで対応の悪い方が見えます。<br/>→ 接遇マナーの基本である挨拶、表情、言葉遣いに気を付けて、相手に対して失礼のない心配り、気配りをするを職員に徹底します。</p> <p>スポーツ室の床、鏡が汚れていることがあります。<br/>→ 点検、清掃します。利用者の方にも使用後には次に利用する人のため点検、清掃をして帰るようにお願いしております。</p> <p>簡単なトレーニングルームがあると良いと思います。<br/>→ 当館は生涯学習施設として敷地内に機能的に配置されおり増改築等の余裕がありませんので現状での使用をご理解ください。</p> <p>インターネットがあるとよい。<br/>→ インターネット環境の整備については、岐阜市が検討中であります。</p> <p><input type="checkbox"/> 施設が空いていれば、10～15分位前でも、鍵を渡してもらえないか。<br/>→ 準備のための申し出があり、部屋が空いていればお貸します。</p> <p>第5週目の予約の取り方がいま一つ不便、たとえば4週目が休みの時は5週目は代わりということにとらせてもらいたい。<br/>→ 定期サークルが優先的に利用申し込みが出来るのは翌々月の4週目までです。当月の5週目は一般利用者の利用を優先して利用していただいております。ただし、当月の4週目が休館日に限り、3週目時点で部屋が空いている場合はお貸します。</p> <p>サークルに対し、現状を見たい人、問い合わせたい人、入会を望んでいる人等が見えた場合は、できる事ならサークルの責任者に連絡を取って合わせてもらえるようにした方が良い場合がある。<br/>→ 入会希望者には名前、連絡先等をお尋ねして、その旨をサークル責任者にお伝えしますので、サークル責任者は入会希望者と連絡をお取りください。また、掲示版の募集案内に連絡先がある場合は直接電話してくださいと説明しております。</p> <p>駐車場の枠が狭い。<br/>→ 駐車場の問題は市に要望してまいります。</p> <p>催事の際に駐車に苦労します。<br/>→ 同上</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<br>透明性 | 住民の平等利用が確保されること                        | 岐阜市長森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。<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<br>・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<br>・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削減の方策              | ・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<br>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<br>・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<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>「長森コミセンだより」2回目を発行し、コミセン講座の実施状況や生涯学習フェスティバルでの各サークルの舞台発表、展示発表の紹介、定期サークルや併設施設の活動状況等を掲載して地域全戸に回覧、また来館者には自由にお持ち帰りできるように窓口に置き広報周知に努めました。</li> <li>経年劣化等による施設の老朽化、並びに使用者の活動の要望等に応じて施設環境の改善を図ることができた。</li> </ul> |
| 前回までの意見の取組み状況 | <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の要望に応え1F男子、女子トイレの洋式便座交換(ウオッシュレット)を各一ヶ所行い、施設環境の改善を図りました。</li> <li>併設施設の図書室が臨時休館日には、ブックポスト、開館日の案内をしております。また、おはなし会にはチビっこコーナーを利用していただいております。</li> </ul>   |
| 今後の取組み        | <ul style="list-style-type: none"> <li>経年劣化により施設の修繕箇所や備品の故障が多くなってきておりますので、迅速計画的に対応し、快適な施設環境、並びに使用者の活動に伴う改善等の要望に応じて施設環境の充実に努めてまいります。</li> <li>東青少年会館、長森ふれあい保健センター、長森図書室の併設施設とも相互に連携しエコオフィス運動を実施し、経費節減し適正な施設運営を行ないます。</li> </ul>                  |

### ●所管課の意見

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>利用状況については、前年同期に比べ、利用回数・利用者数ともに減少している。</li> <li>指定管理者の事業については、「生涯学習フェスティバル」や「コミセン講座」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「生涯学習フェスティバル」は、定期サークルの日ごろの成果の発表の場として、また、来場者の楽しみやチャリティとして、とても好評であった。また、「コミセン講座」は、「クリスマスリース作り」を実施し、地域における生涯学習を広める機会を設けており、評価できる。</li> <li>利用者の声を聴くため、2月にアンケート調査を実施した結果、スタッフの対応等全体的な満足度が高く、利用者の目線に立った運営がなされており、評価できる。また、施設や設備の不具合の改善も、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。</li> <li>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。</li> </ul> |
|--|

### ●指定管理者評価委員会の意見

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の安全な管理がしっかりとされている。</li> <li>講座やサークル活動について男性の利用を促進するためのPRなど検討されたい。</li> <li>貢献性の評価方法について、運営方法が類似する岐阜市柳津地区学習等供用施設も含め実態を把握し、うまく評価につながるよう市は協議検討されたい。</li> </ul> |
|--|