

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	岐阜市長森コミュニティセンター	所管課	市民協働推進課
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 (年額)	19,366,971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 4,087㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,728.74㎡ 防災会議室、多目的室、音楽室、チビツ子コーナー、大集会室、スポーツ室、料理教室・試食室、サークル室、集会室、教養娯楽室、駐車場 岐阜市東青少年会館(併設施設)、岐阜市長森図書室(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

		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)		36,906	40,611	39,736	40,233	39,419
各室稼働状況(%)	防災会議室	72.0	70.6	70.5	75.2	76.9
	音楽室	52.2	53.0	54.9	54.8	57.8
	多目的室	25.7	29.6	23.3	25.1	22.3
	大集会室	41.6	41.3	39.7	43.2	41.6
	集会室	43.7	41.7	44.4	50.8	49.5
	教養娯楽室	16.6	12.6	10.7	14.8	14.0
	サークル室	25.5	21.6	19.7	18.9	16.4
	スポーツ室	87.7	89.2	91.2	90.4	89.4
料理教室	21.0	26.3	20.5	25.8	22.3	

●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 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コミセンたよりを発行し、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。 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消防訓練(6月、1月) ②生涯学習フェスティバル(11月) ③コミセン講座(3回)(7月、9月、12月) ④定期サークル代表者会(6月、2月) ⑤コミセンだより発行(8月、3月)	①6/18に実施。53名参加。 ②11/16に実施予定。舞台発表19サークル、作品展示発表13サークル。 ③7/20に実施(普通救命講習Ⅰ)、27名参加。 9/12に実施(健康な骨づくり)、51名参加。 ④6/15に実施。44サークル参加。 ⑤8/11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 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 ①6/10に実施 定期点検 ①4/4、5/15、6/10、7/16、8/7、9/9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 59件</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>設問① 性別・年齢は 男性 23.7%、女性 76.3% 20歳未満 0.0% 20代 0.0% 30代 0.0% 40代 17.0% 50代 23.7% 60代 37.3% 70代 20.3% 80歳以上 1.7%</p> <p>設問② 利用した部屋は 防災会議室 27.12% 多目的室 6.78% 音楽室 11.86% スポーツ室 32.20% 料理教室 5.08% サークル室 5.08% 集会室 8.47% 教養娯楽室 0.00% 大集会室 3.39%</p> <p>設問③ スタッフの対応は 満足 74.58% やや満足 13.56% ふつう 10.17% やや不満 1.69% 不満 0.00%</p> <p>設問④ 設備や備品の管理状況は 満足 59.32% やや満足 25.42% ふつう 15.25% やや不満 0.00% 不満 0.00%</p> <p>設問⑤ 全体的な満足度は 満足 66.10% やや満足 18.64% ふつう 13.56% やや不満 1.69% 不満 0.00%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>音響設備が少し悪いです。 → メーカーに点検してもらいますが、どのような状態なのか具体的に教えて頂くと助かります、また事務所にラジカセが用意してありますので使用してください。</p> <p>たたみが古くなってきて服につくのが気になります。 → 集会室、教養娯楽室は畳の表替えを行う予定です。</p> <p>鏡の上のホコリが気になります。 → 点検、清掃します。</p> <p>駐車場のパイロンが車を置く時、気になります。 → 区画外に駐車しないようにカラーコーンを置き注意を促していますのでご理解をお願いします。</p> <p>対応が遅く、親切でない。 → 接遇マナーの基本である挨拶、表情、言葉遣いに気をつけて、相手に対して失礼のない心配り、気配りをすることを職員に徹底します。</p> <p>月初めの申込みの時、何人も並んで待っているのに対応が一人の方のみで、他の職員さんはお茶を飲んだり談笑して知らん振り、係が違うかも知れないが同じコミセンの係員なのだから用紙を渡したり受け取ったり程度の手伝いをされたらどうでしょうか。 → 月初めは2人体制とし東青少年会館職員にも協力を依頼します。</p> <p>駐車場をもっと増やしてほしい。 → 駐車場には限りがありますので、コミセンでは窓口使用申込の方には、公共交通機関を使用して来館して頂くように呼びかけや、乗合わせをして駐車台数を減すようにお願いしています。</p> <p>トイレをウォッシュレットにしていきたい。 → 市へ要望しました。</p> <p>スポーツ室の空調、採光の要望。 → 設備の能力的な問題や構造上のことですので市に報告します。</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。 ・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	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	<ul style="list-style-type: none">・「長森コミセンだより」1回目を発行し、新運営委員の紹介、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に努めました。・スポーツ室の南側の暗幕を修繕して南側からの日差しを防ぎ、また教養娯楽室、集会室の畳表替えを行い施設環境の改善を図りました。
前回までの意見の取組み状況	<ul style="list-style-type: none">・使用者の駐車場不足を解消するために、窓口使用申込の方には、公共交通機関を使用して来館していただくように呼びかけや、乗合わせをして駐車台数を減すようお願いしました。・除草作業を1か月早めて実施して環境美化を図りました。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none">・定期サークルが減少傾向にありますのでさらに、「長森コミセンだより」による活動内容等の紹介を行い、また満足度を高めて、新規定期サークルができるように努めます。・施設の修繕箇所や設備、備品の故障が多くなっておりますので、引き続き経費節減を図りながら迅速に、快適な施設環境の整備を行ってまいります。

●所管課の意見

- ・利用状況等については、前年同期に比べ、利用回数は増えているものの、利用者数は減少している。
- ・指定管理者の事業については、「消防訓練」や「コミセン講座」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。

●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。