

## 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             | 岐阜市市橋コミュニティセンター                                                                                                                                                                    | 所管課 | 市民協働推進課 |
| 所在地             | 岐阜市市橋六丁目13番25号                                                                                                                                                                     |     |         |
| 指定管理者名          | 岐阜市市橋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) | 20,732,914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 4,284㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 3,398.32㎡<br>防災会議室、音楽室、料理教室、会議室1、会議室3、大集会室、スポーツ室、サークル室、教養娯楽室、和室会議室、チビッツコーナー、駐車場<br>岐阜市市橋幼児支援教室(併設施設)、岐阜市市橋デイサービスセンター(併設施設)、岐阜市市橋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) |       | 56,674  | 53,758  | 53,433  | 51,461  | 59,817  |
| 各室稼働状況(%)  | 防災会議室 | 58.8    | 58.5    | 63.2    | 60.3    | 63.7    |
|            | 音楽室   | 50.7    | 62.9    | 60.9    | 60.9    | 56.3    |
|            | 料理教室  | 20.6    | 28.9    | 20.9    | 29.8    | 27.4    |
|            | 会議室1  | 52.7    | 55.6    | 53.2    | 58.1    | 64.5    |
|            | 会議室3  | 36.3    | 38.4    | 37.2    | 46.8    | 45.7    |
|            | 大集会室  | 57.7    | 55.4    | 55.8    | 54.1    | 57.8    |
|            | スポーツ室 | 84.1    | 84.3    | 80.1    | 81.0    | 83.7    |
|            | サークル室 | 33.3    | 42.6    | 38.2    | 41.7    | 38.6    |
|            | 教養娯楽室 | 23.4    | 19.2    | 19.7    | 25.6    | 22.7    |
|            | 和室会議室 | 38.4    | 43.9    | 40.4    | 46.4    | 45.7    |

●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。<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歌謡祭(7月)<br>②防災研修会(7月)<br>③囲碁大会(9月)                                           | ①7/6に実施。約800名来館<br>②7/26に実施。63名参加。<br>③9/28に実施。40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>①下半期に実施<br>定期点検<br>①4/16、5/26、6/27、7/25、8/27、9/30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実施状況     | 平成26年8月1日～31日に実施<br>82件                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 利用者アンケートの実施結果     | <p>◎ 利用した部屋は<br/>防災会議室 24.4%、集会室 9.8%、教養娯楽室 6.1%、大集会室 7.3%、スポーツ室 14.6%、会議室 14.6%、音楽室 13.4%、料理室 2.4%、サークル室 6.1%、その他 1.3%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について<br/>満足 38.0%、やや満足 20.3%、ふつう 39.3%、やや不満 1.2%、不満 1.2%</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 41.8%、やや満足 26.6%、ふつう 30.4%、やや不満 1.2%、不満 0.0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について<br/>満足 43.8%、やや満足 28.8%、ふつう 25.0%、やや不満 1.2%、不満 1.2%</p> <p>◎ 性別<br/>男性 25.6%、女性 74.4%</p> <p>◎ 年代<br/>20歳未満 7.3%、20代 2.4%、30代 9.8%、40代 9.8%、50代 18.3%、60代 36.6%、70歳以上 11.0%<br/>未記入 4.8%</p>                                                                                                                                |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | <p>駐車場がもう少しあると良い(3)。<br/>→駐車場については、市役所へ要望してまいります。</p> <p>ワイヤレスマイクがあると良い。<br/>→事務室に用意してありますのでお申し出ください。</p> <p>枯れた植木なら置いておかない方が良いと思います。<br/>→枯れたものは撤去します。</p> <p>大集会室の音響が使えない時がある。<br/>→事務室で取扱い方法を説明いたします。</p> <p>蛍光灯がチラチラする、見にくい(音楽室)早めの交換をお願いしたい。<br/>→球をお取替えいたします。気づかれましたら、事務室へお申し出ください。</p> <p>机の上が汚れていることがある。カーペットがボロボロに感じる。<br/>→室内の清掃は利用者をお願いしていますが、注意してまいります。</p> <p>寒いときは前もって暖房を入れてほしいし、暑いときは前もって冷房を入れてほしい。<br/>→エコ活動に協力していきたいと思っておりますので、事前の稼働は控えております。各部屋に入られてからスイッチをお入れください。</p> <p>カギの返却時間5分前は厳しいと思います。<br/>→後のサークルの利用の前に点検等の時間が必要ですので、ご理解ください。</p> <p>スリッパがほしい、少し寒い。<br/>→上履きは一部許可した室内では利用していただいておりますが、それ以外は遠慮していただいております。部屋で温度調節してください。</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                                       | 岐阜市市橋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  | ・年4回の「サークル代表者会議」の第1回・第2回の会議で代表者の意見を聞き、また、8月のアンケート調査の結果に基づいて、サークル会員やコミセンの利用者が気持ちよく利用できるよう施設整備と事務職員の接遇にも心がけて、利用しやすいコミセンを目指している。                          |
| 前回までの意見の取組み状況 | ・7月6日に開催した「第11回歌謡祭」では、歌謡サークルの会員だけではなく、他のサークル会員や地域の住民にも参加を呼びかけ、交流が図れるように開催し、約800人の参加者・観客に一日楽しんでいただいた。                                                   |
| 今後の取組み        | ・11月23日に開催を予定している「第18回サークル発表会」では、市橋ふれあい保健センターや市橋デイサービスセンターの協力を得て、サークル会員が実行委員会を作り、運営開催するもので、大半の登録サークルが発表し、発表しないサークルも運営に携わり、地域の住民にもチラシ等で周知をして一日楽しんでいただく。 |

### ●所管課の意見

- ・利用状況等については、前年同期に比べ、利用回数は減少しているものの、利用者数は増加している。
- ・指定管理者の事業については、「歌謡祭」や「防災研修会」、「囲碁大会」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。