

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	岐阜市北東部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	岐阜市福富迎田6番地1		
指定管理者名	岐阜市北東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	☐ 公募 ☒ 非公募		
料金制	☒ 使用料 ☐ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料 (年額)	18,984,628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 4,508.25㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,766.21㎡ 防災会議室、会議室、大集会室、サークル室、音楽室、教養娯楽室、スポーツ室、料理教室、チビッ ココーナー、駐車場 岐阜市役所北部事務所三輪連絡所(併設施設)、岐阜北消防署三輪分署(併設施設)、岐阜市北東 部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)		27,756	29,766	28,484	29,589	30,056
各室稼働 状況 (%)	防災会議室	26.5	20.2	18.8	21.4	22.3
	会議室	23.2	18.3	22.4	19.5	24.2
	大集会室	31.8	27.6	30.6	23.9	30.7
	サークル室	17.3	18.5	19.6	17.1	19.0
	音楽室	52.5	49.9	52.8	52.1	51.3
	教養娯楽室	30.9	32.7	32.9	31.9	31.6
	スポーツ室	88.1	86.6	86.5	85.2	81.2
	料理教室	16.3	12.1	19.7	13.2	18.3

●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コミセンだよりを発行し、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文化のつどい(10月) ②文化講演会(12月) ③消防訓練(1月)	①10/25に実施 約650名来場 ②12/6に実施 約100名来場 ③1/27に実施 約60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) 保守点検 ①昇降機意匠清掃(年1回) ②し尿浄化槽精密検査(年2回) 定期点検 ①昇降機保守点検(年12回) ②し尿浄化槽保守点検(年26回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定検査 ①1/7に実施 ②2/8に実施 定期点検 ①10/29、11/17、12/3、1/7、2/2、3/2に実施 ②10/5、10/19、11/2、11/16、11/30、 12/14、12/28、1/12、1/25、2/8、2/29、 3/14、3/28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、運営している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成28年2月1日～2月29日に実施
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 大集会室 7.2%、防災会議室 12.1%、教養娯楽室 6.0%、サークル室 3.6%、スポーツ室 33.7%、会議室9.7%、音楽室21.7%、料理室4.8%、その他 1.2% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 85.5%、やや満足 7.3%、ふつう 7.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 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 72.3%、やや満足 14.5%、ふつう 13.2%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 78.3%、やや満足 12.1%、ふつう 9.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 16.9%、女性 83.1% ◎ 年代 10歳未満 1.2%、10代 3.6%、30代 2.4%、40代 9.6%、50代 15.7%、60代 48.2%、70歳以上 18.1%、80歳以上 1.2%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・施設がきれい。 ・整理整頓がとても良いと感じている。 ・いつも笑顔で挨拶してくれて気持ちがいい。 ・スタッフの方ににこやかに対応してもらい大変感謝している。 ・以前、お世話になった施設が、厳しい方がおられて悲しいおもいをしたが、こちらのスタッフの方は優しく接してくれて、それがとても嬉しく思った。 ・施設全体がとても入りやすい雰囲気があって、子どもからお年寄りの方まで広い世代で利用させてもらえるのがとても良いと思う。 ・大変、皆さん感じがよいので楽しく学ぶことができる。

●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	岐阜市北東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

今期の取組みに対する評価	① 魅力ある講演会やサークル発表会を企画して、コミュニティセンターが地域に密着した生涯学習施設であることを積極的にPRして誘客に努めた。 ② 来場者がいかに気持ちよくコミセンを使用していただけるかをスタッフで話し合い、接遇の研鑽を重ねて来場される方の気持ちに立った対応に努めた結果、利用者アンケートでスタッフに対して92.8%の方に満足と答えていただいた。
前回までの意見の取組み状況	① コミセン利用者の固定化やサークル会員の減少などの課題が聞かれる中、広報誌等による活動内容の紹介、近隣の施設やイベント等でのPRに努め、新たな利用者の発掘を図った。
今後の取組み	① 今後も利用者の立場に立った利便性やホスピタリティーの向上に努め、利用者数の増加を図っていききたい。 ② コミセンが岐阜市の第3次避難所に位置づけられていることから、地震等の発生を想定した防災研修会の開催や避難訓練を定期的の実施するとともに、避難民の受け入れ態勢を日頃からマニュアル化して整えていきたい。

●所管課の意見

・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数は微増し、利用者数は減少している。

・指定管理者の事業については、「文化のつどい」や「文化講演会」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「文化のつどい」は、日ごろの取り組みを発表する場として、とても盛況であった。また、「文化講演会」は、「目からうろこの世界遺産」と題した講演を実施し、地域の文化への関心を深める機会を設けており、評価できる。

・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。

・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

・施設の安全な管理がしっかりとされている。

・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。

・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。