

## 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	岐阜市北東部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	<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)	18,564,685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 4,508.25㎡ 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

		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)		29,589	30,056	28,901	24,104	27,162
各室稼働状況(%)	大集会室	23.8	24.3	31.8	28.5	28.2
	防災会議室	21.4	30.9	28.0	22.5	28.9
	会議室	19.5	22.1	30.1	30.7	27.0
	サークル室	17.0	19.0	22.2	21.2	22.1
	音楽室	52.0	51.2	53.6	55.0	54.4
	教養娯楽室	31.8	31.6	30.8	31.6	32.3
	スポーツ室	85.1	81.0	76.1	78.8	80.5
	料理教室	13.2	18.1	8.1	15.2	9.1

●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消防訓練(6月) ②防災研修会並びに普通救命講習会(7月) ③コミセンだより発行(8月)	①6/19に実施 約100名参加 ②7/19に実施 約70名参加 ③8/11に実施 6,100部発行
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) ②し尿浄化槽保守(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 ①下半期に実施 ②6/16に実施 定期点検 ①4/16、5/20、6/20、7/23、8/5、9/18に実施 ②4/14、4/28、5/12、5/26、6/9、6/23、7/7、7/22、8/4、8/18、9/1、9/22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>◎ 利用した部屋は 大集会室 1.7%、防災会議室 3.4%、教養娯楽室 8.5%、サークル室 3.4%、スポーツ室 45.8%、会議室 6.8%、音楽室 20.3%、料理室 3.4%、その他 6.7%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 91.5%、やや満足 5.1%、ふつう 3.4%、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 満足 88.1%、やや満足 6.8%、ふつう 3.4%、やや不満 0.0%、不満 1.7%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 93.2%、やや満足 1.7%、ふつう 5.1%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別 男性 30.5%、女性 69.5%</p> <p>◎ 年代 20歳未満 5.1%、20代 0.0%、30代 3.4%、40代 10.2%、50代 6.8%、60代 49.1%、70歳以上 25.4%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が少ないため、大混乱する時があるので増設してもらいたい。</li> <li>・利用者が集中する時に、駐車スペースがない状況が起きる。 →駐車場の増設は、現状では不可能であるため、混雑が予想される場合は、利用者等に誘導員を配置するよう調整していきます。</li> <li>・パソコン教室で利用しているが、インターネットが使えたらいい。 →他のコミュニティセンターを参考に予算等も考慮しながら研究してまいります。</li> <li>・スポーツ室の温度が、その日の天気で上がるため少し下げてもらえると嬉しい。 →臨機応変に対応します。</li> <li>・利用者が多くなり、忘れ物も多くなっている。 →事務室前に忘れ物を入れる箱を設置してありますが、置き忘れた場所や日時等を表示して案内をしていきます。</li> </ul>

●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かい離していないか ・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

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>・既設の図書コーナーに、平成24年度から岐阜市立図書館コーナーを設置し、3か月ごとに230冊の本の入れ替えを行い、上半期の貸出実績は1,336冊(内市立図書館の配架本749冊)と地域住民に好評を得ている。本年度は、試行として3か月間、当コミセンにおいて、市立図書館の本の申し込みができるようにした結果、期間中の利用者は141人、貸出実績は376冊であった。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>・巨大地震発生の確率が公表される中、岐阜市の第3次避難所に位置づけられるコミセンの役割を認識するための防災研修会の開催並びに不特定多数の利用者が集う施設として利用者相互の生命を守るために普通救命講習会等を開催して非常時に備える体制の整備に努めている。 ・年2回の利用者アンケートを実施するほか、常時、利用者が要望を記入できるコーナーを設けて、利便性の向上を図っている。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・当コミセンは、本年度開館10周年を迎えることから、運営委員会並びにサークル会員等が記念事業を企画して、地域の生涯学習施設としてさらに発展していくよう取り組んでいる。</p>

●所管課の意見

<p>・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が、利用者は増加している。 ・指定管理者の事業については、「消防訓練」や「防災研修会、普通救命講習会」、「図書サービスの試験運用」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。</p>
---

●指定管理者評価委員会の意見

<p>・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。</p>
---