

## 平成 25 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 | 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<br>(年額) | 17,515,000円(平成25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㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,766.21㎡<br>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<br>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

|            |       | H25 下半期 | H25 上半期 | H24 下半期 | H24 上半期 | H23 下半期 |
|------------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(単位:人) |       | 30,056  | 28,901  | 24,104  | 27,162  | 22,855  |
| 各室稼働状況(%)  | 防災会議室 | 30.9    | 28.0    | 22.5    | 28.9    | 27.9    |
|            | 会議室   | 22.1    | 30.1    | 30.7    | 27.0    | 23.3    |
|            | 大集会室  | 24.3    | 31.8    | 28.5    | 28.2    | 28.3    |
|            | サークル室 | 19.0    | 22.2    | 21.2    | 22.1    | 20.6    |
|            | 音楽室   | 51.2    | 53.6    | 55.0    | 54.4    | 47.8    |
|            | 教養娯楽室 | 31.6    | 30.8    | 31.6    | 32.3    | 32.9    |
|            | スポーツ室 | 81.0    | 76.1    | 78.8    | 80.5    | 82.2    |
| 料理教室       | 18.1  | 8.1     | 15.2    | 9.1     | 11.6    |         |

●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(11月)<br>②文化のつどい(10月)<br>③コミセン講演会(12月)  | ①11/27に実施 約80名参加<br>②10/27に実施 約650名来場<br>③12/8に実施 約90名来場  |
| 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>②し尿浄化槽保守(年2回)<br>定期点検<br>①昇降機保守点検(年12回)<br>②し尿浄化槽保守点検(年26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>①10/15に実施<br>②2/3に実施<br>定期点検<br>①10/24、11/27、12/11、1/22、2/25、3/14に実施<br>②10/7、10/21、11/11、11/25、12/9、12/24、1/6、1/20、2/3、2/17、3/3、3/17、3/31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26年2月1日～2月28日に実施</p>  |
| <p>利用者アンケートの実施結果</p>     | <p>◎ 利用した部屋は<br/>大集会室 2.7%、防災会議室 6.7%、教養娯楽室 10.7%、サークル室 4.0%、スポーツ室37.3%、会議室2.7%、音楽室16.0%、料理室17.3%、その他 2.6%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について<br/>満足 93.4%、やや満足 5.3%、ふつう 1.3%、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<br/>満足 80.0%、やや満足 16.0%、ふつう 4.0%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について<br/>満足 86.7%、やや満足 10.7%、ふつう 2.6%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別<br/>男性 40.0%、女性 60.0%</p> <p>◎ 年代<br/>20歳未満 0.0%、20代 4.0%、30代 8.0%、40代 8.0%、50代 12.0%、60代 48.0%、70歳以上 20.0%</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>・夏の冷房温度が決まっているため大勢人が集まるサークルは非常にづらい。<br/>→状況を判断して対応させていただきます。</li> <li>・調理室のまな板の位置が分かりづらかった。<br/>→窓とブラインドの間で天日干しによる殺菌をするため、場所の標示をします。</li> <li>・音楽室の椅子の汚れが目立つ。<br/>→本年度防災会議室の椅子を清掃したので次年度予算で清掃します。</li> <li>・調理室を整頓されずに帰られるサークルがあります。<br/>→点検・指導に努めます。</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<br>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。<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<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

|                      |  |
|----------------------|--|
| <p>今期の取組みに対する評価</p>  | <p>① 昨年度から岐阜市立図書館の蔵書を定期的(3ヶ月毎に150冊)に借用して来場者に対するサービスの充実に努めた。本年度は、さらに80冊を増冊して3ヶ月毎に230冊を借用するとともに広報誌等でPRを行い一層のサービスの向上を図った。<br/>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93.3%の方が満足と答えていただいた。</p> |
| <p>前回までの意見の取組み状況</p> | <p>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。</p>   |
| <p>今後の取組み</p>        | <p>① コミセンの利用者数は平成24年度51,266人に対して、平成25年度は58,957人と7,691人(15.0%)の増加となりました。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一層努めていきたい。<br/>② 当コミセンが平成26年度に10周年を迎えることから、記念式典を企画するなど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、また、定期的に利用者アンケート等を実施して利便性の向上に努め利用者数の増加を図っていきたい。</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。<br/>・指定管理者の事業については、市立図書館との連携で文庫の設置を増設し、貸出の対応をし、サークル活動の発表の場である「文化のつどい」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。<br/>・利用者の声を聴くため、2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。<br/>・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。<br/>・利用者の駐車場不足を解消するため、引き続き公共交通を利用し来場することの呼びかけや、地元地域との協力など、駐車場の確保に努められたい。<br/>・利用者アンケートの回答を分析し、各コミュニティセンターによる満足度の違いについて情報共有を密にするなど、より利用者の満足度を上げられるよう努められたい。</p> |
|--|