

平成 25 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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	市民協働推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地		
指定管理者名	岐阜市南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)	18,633,000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 4,191㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,454.16㎡ 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビッ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		H25 上半期	H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期
利用者数(単位:人)		36,543	36,661	41,641	42,754	45,122
各室稼働状況(%)	教養娯楽室	6.6	6.0	5.7	7.9	7.0
	生活相談室	17.3	13.7	14.2	13.2	18.1
	集会室	42.3	44.4	41.0	35.8	36.1
	会議室	40.4	37.5	38.9	32.7	34.0
	防災会議室	76.5	77.7	79.4	80.7	75.4
	音楽室	61.3	67.6	69.6	72.4	67.7
	多目的室	28.8	32.7	33.1	27.9	35.0
	サークル室	40.4	41.7	41.4	46.9	45.0
	大集会室	67.1	68.9	72.0	74.1	72.6

●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 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サークル発表会開催チラシを作成し、構成区域の地域住民に周知している。 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サークル発表会「文化祭」(6月) ②囲碁大会(11月) ③カラオケサークル発表会「歌謡祭」(11月) ④自主防災研修会(2月) ⑤コミセンたより発行(3月) ⑥消防訓練(9月、1月)	①6/2に実施。529名参加。 ②下半期に実施。 ③下半期に実施。 ④下半期に実施。 ⑤下半期に実施。 ⑥9/10に実施、49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) 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 ①下半期に実施 定期点検 ①4/19、5/28、6/26、7/24、8/22、9/19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

利用者アンケートの実施状況	平成25年8月1日～8月31日に実施
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 教養娯楽室 5.2%、生活相談室 0.0%、集会室 7.9%、会議室 0.0%、防災会議室 23.7%、音楽室 31.6%、多目的室 7.9%、サークル室 5.2%、大集会室 18.4%、 ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 86.8%、やや満足 2.6%、ふつう 7.9%、やや不満 0.0%、不満 2.6% ◎ 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 73.7%、やや満足 15.8%、ふつう 7.9%、やや不満 2.6%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 76.3%、やや満足 15.8%、ふつう 5.3%、やや不満 0.0%、不満 2.6% ◎ 性別 男性 36.8%、女性 63.2% ◎ 年代 20歳未満 0.0%、20代 0.0%、30代 10.5%、40代 5.2%、50代 5.2%、60代 42.1%、70歳以上 37.0%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	・料理教室があったらいいなと思う。 →各コミセンなりのお部屋の形状の違いがありますのでご了承ください。 ・エアコンの調節ができない。 →夏・冬とも設定温度が設けられており、事務室で集中管理とさせていただいておりますが、オンオフなどの対応をさせていただきますので、お申し付けください。 ・2階の洋式トイレのカギがかけづらい。 →早急に対応させていただきます。 ・大集会室のスチール製の椅子が古くなってきている。新しくされるのであればアルミ製でお願いします。 →入れ替え時期に検討させていただきます。 ・他のサークルに入会したいと思っても分からないので簡単なパンフレットがほしい。 →年度ごとに新しいパンフレットを作成し、事務室の前の棚に入れてあります。窓口までお気軽にお尋ねください。

●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	岐阜市南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

今期の取組みに対する評価	・取り消し(払い戻し)、変更等の業務において、事務会での情報交換によって利用者に混乱を与えることなく業務をすることができた。 ・全体的には、登録サークルの協力をもって運営できたが、一部の利用者が無断で使用規定以外の使用(駐車場の利用、使用時間の延長等)も一部あり、注意することがあった。
前回までの意見の取組み状況	・「サークル単独発表会」は、平成23年12月のサークル代表会に提案されたが、この年の役員会や運営委員会において承認されていない事案であり、平成24年度においても審議すらされていないことが分かった。希望する登録サークルには、丁寧に説明し、陳謝をして了解を得た。 ・文化祭への参加人数の減少は、高齢化や義務化(登録サークルは文化祭に出演すること等)でもって不参加・登録サークル辞退も出てきている。
今後の取組み	・歌謡祭(カラオケ大会)、囲碁大会の継続について利用者の意見を参考に運営委員会で審議していく。『誰でも楽しく参加できる文化祭』の開催をめざし、今後も重要課題として登録サークル代表者、運営委員会等で審議していく。 ・祝祭日の夜間の利用状況をみて、経費節減の面で改善を考えていく。 ・登録サークルの減少の歯止めについて、利用者の意見や要望等を聞き改善策を考えていく。

●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、利用者ともに減少している。 ・指定管理者の事業については、サークル活動の発表の場である文化祭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。また、併設施設である「ふれあい保健センター」も文化祭にブースを設けるなど協力して施設運営をしている。 ・利用者の声を聞くため、8月の1ヶ月間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を行っており、評価できる。利用者からの苦情も特になく、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の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、うしゃ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。 ・サークル活動などの紹介について、地域と連携して回覧板を活用するなど、広くPRに努められたい。 ・地域で高齢者が増える中、閉じこもり防止を図る観点から、特に男性の活動参加について積極的な啓発に努められたい。
--