

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	☐ 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)	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㎡ 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

		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)		28,901	24,104	27,162	22,855	25,085
各室稼働状況(%)	防災会議室	28.0	22.5	28.9	27.9	28.9
	会議室	30.1	30.7	27.0	23.3	22.3
	大集会室	31.8	28.5	28.2	28.3	21.4
	サークル室	22.2	21.2	22.1	20.6	17.8
	音楽室	53.6	55.0	54.4	47.8	46.5
	教養娯楽室	30.8	31.6	32.3	32.9	34.0
	スポーツ室	76.1	78.8	80.5	82.2	82.6
	料理教室	8.1	15.2	9.1	11.6	7.6

●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、11月) ②文化講演会(11月) ③文化のつどい(10月) ④コミセンだよりの発行(8月) ⑤防災研修会(7月)	①6/11に実施、約100名参加 ②下半期に実施 ③下半期に実施 ④6,100部発行、構成地域の全世帯に配布 ⑤7/20に実施、約70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) ②し尿浄化槽保守(年1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 ②6/10に実施 定期点検 ①4/16、5/10、6/14、7/24、8/20、9/19に実施 ②4/8、4/22、5/7、5/20、6/3、6/17、7/1、7/16、7/29、8/12、8/26、9/9、9/24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 大集会室 8.5%、防災会議室 10.6%、教養娯楽室 4.2%、サークル室 4.2%、スポーツ室27.7%、会議室4.2%、音楽室27.7%、料理室4.2%、その他 8.5% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 78.7%、やや満足 12.8%、ふつう 8.5%、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 66.0%、やや満足 17.0%、ふつう 17.0%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 72.3%、やや満足 19.2%、ふつう 8.5%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 38.2%、女性 61.8% ◎ 年代 20歳未満 6.4%、20代 0.0%、30代 6.4%、40代 2.1%、50代 6.4%、60代 42.5%、70歳以上 36.2%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・冷暖房がかかる期間が決まっているようだが、利用者の希望を考慮してほしい。 →天候等を考慮して対応させていただきます。 ・冬だけトイレ便座に暖房をつけてほしい。 →予算等を考慮して対応したいと思います。 ・事前に準備を要するサークルには、鍵を渡す時間を柔軟に対応してほしい。 →サークル代表者会議に諮って対応したいと思います。 ・1階のロビーで新聞を広げて見ることのできるテーブルを希望。 →通路が狭くて危険ですので、ご理解ください。 ・部屋にドアロックは付けられないか。 →非常時における安心・安全の確保のため、部屋の内部のドアロックを付けることは考えておりません。 ・身障者・高齢者専用の駐車スペースは指定されていたでしょうか。 →玄関前に身障者用の駐車スペースが2台分ございます。空いていれば、高齢者の乗降にもご利用ください。 ・男子トイレのスリッパが乱れていた。 →利用者に揃えていただくよう呼びかけるとともに、職員も定期的に巡回して整理整頓に努めます。

●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

今期の取組みに対する評価	・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ヶ月毎に150冊の本の入れ替えを行い地域住民に好評を得ている。本年度の9月から80冊を増やし230冊の配架をいただき充実を図り、上半期の貸出実績は1,311冊(内市立図書館の配架本655冊)であった。 ・北東部コミセンが発行するコミセンだよりに、サークルからの要望により各サークルの紹介・会員募集等の記事を掲載するなどPRに努めた結果、上半期の登録サークル数が1サークル増加して50サークルになり、利用者数も前年同期と比較して1,739人(6.4%)の増加となった。
前回までの意見の取組み状況	・巨大地震発生の確率が公表されるなか、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していただくために防災研修会の開催並びに多く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の普通救命講習会等を開催して非常時に備える体制を整備した。 ・施設設備等の経年劣化に伴う修繕や利用者の要望に対応するため、緊急性・利便性等を念頭に費用対効果が最大限上がるように努めた。
今後の取組み	・当コミセンが平成26年度に10周年を迎えることから、記念式典等を企画するなど地域の生涯学習施設として更に認識を深めていただくとともにアンケート等を実施して利用者の立場に立った対応に努め身近な施設として利用者の増加に繋げていきたい。

●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、利用者は増加している。 ・指定管理者の事業については、センターの機関紙「北東部コミセンだより」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ほか、防災研修会並びに普通救命講習会を開催し、防災に対する意識の高揚に努めた。 ・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、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。
--