

平成 26 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	岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市八代一丁目11番13号		
指定管理者名	岐阜市北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)	17,393,142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 4,467㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,180.94㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市北部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期	H24 下半期
利用者数(単位:人)		50,075	41,402	48,763	43,860	46,694
各室稼働 状況 (%)	大集会室	40.6	29.9	43.0	35.5	36.6
	防災会議室	78.8	74.5	76.6	76.5	79.5
	集会室	64.9	63.7	64.2	63.7	66.0
	教養娯楽室	15.7	11.3	19.4	16.7	24.9
	生活相談室	14.8	9.3	8.8	8.1	10.6
	音楽室	78.4	71.1	74.0	75.4	75.3
	サークル室	62.5	62.4	59.6	58.3	61.6
多目的室	40.0	35.9	40.8	38.5	41.1	

●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広報紙・各種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避難訓練(6月、2月) ②防災研修会(7月) ③合同発表会(10月) ④ゲートボール大会(11月) ⑤講演会(11月) ⑥機関紙「寄木細工」発行(2月)	①6/5に実施、約70名参加。 2/6に実施、約60名参加 ②7/6に実施、約70名参加。 ③10/19に実施、57サークル、750名参加。 ④11/4に実施、6チーム、30名参加。 ⑤11/23に実施。 ⑥2/18に発行、2,250部。
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 ①3/27に実施 定期点検 ①4/4、5/27、6/28、7/18、8/7、9/24、 10/23、11/5、12/3、1/8、2/19、3/27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27年2月1日～2月28日に実施 100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 防災会議室 21.0%、集会室 10.0%、教養娯楽室 1.0%、生活相談室 2.0%、大集会室 5.0%、 音楽室 27.0%、サークル室 25.0%、多目的室 6.0%</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 65.0%、やや満足 26.0%、ふつう 9.0%、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 53.0%、やや満足 27.0%、ふつう 17.0%、やや不満 2.0%、不満 1.0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 62.0%、やや満足 22.0%、ふつう 15.0%、やや不満 1.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別 男性 27.0%、女性 73.0%</p> <p>◎ 年代 20歳以下 3.0%、30代 2.0%、40代 3.0%、50代 13.0%、60代 36.0%、70歳以上 43.0%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>・暖房は効くが、床が冷たく足が冷える。 →施設の管理上、スリッパの利用はご遠慮いただいておりますので、厚手の靴下等をご利用願います。</p> <p>・冬季の5時以降は玄関・2階ロビーの照明をお願いしたい。 →節電にご協力いただいておりますが、ご意見の時間帯には、明るさに留意して点灯していきます。</p> <p>・暖房がもう少し温かいとありがたい。 →冷暖房の設定は毎年同じように設定してメンテナンスをしており、正常に稼働いたしておりますので、ご理解願います。</p> <p>・予算の問題もあるが、折りたたみテーブルを順次入れ替えてもらえないか。 →破損したのから順次入れ替えたいと考えます。</p> <p>・トイレトーパーを取り替えるときに外れることがあるので、最近のホルダーは使い勝手の良いものもあるので、新しいものに替えてほしい。 →状況を調べて、破損したのから取り替えていきます。</p> <p>・机やいすを出したり納めたりなくてよい部屋を設置してほしい。 →多目的室は机といすを常設しております。その他の部屋は、様々な利用形態があり、机・いすの常備は難しいのでご理解願います。</p>

●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>地域のまちづくりや生涯学習の場として、安心して安全に利用できるよう、適正な運営や維持管理に努めた。特に開館30周年を経過した施設改善として、ウオッシュレットトイレに改修するとともに、老朽カーテンを省エネ対策として遮熱カーテンに取替、また、破損した椅子を軽量タイプの椅子に交換するなど改善に努めた。</p> <p>また、開館30周年記念事業としてのサークル合同発表会は、登録の57の全サークルが参加し、また、併設のふれあい保健センターの共催事業も併せて実施する中、地域住民など750名の参加があり、地域住民とサークルとの交流や協働の場として好評を得た。更には、利用者が290万人に達し、合同発表会の席上、記念証及び記念品を贈呈した。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>開館30周年を迎え、コミュニティセンターの利用者増、サークルの活性化、合同発表会の在り方などについて、運営委員会役員及びサークル連絡協議会役員の合同会議を初めて開催し、意見交換をし連携を深めた。</p> <p>また、地域のまちづくり活動や生涯学習の場として、幅広い利用者、特に若者や男性の活動参加を促すため、講演会のチラシやコミュニティセンターの広報誌「寄木細工」及びサークル活動一覧表を自治会回覧に加え、公民館等施設へ配布してPRに努めた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>安全安心利用し易い施設として、計画的な施設改善や適切な維持管理に今後とも努めていきたい。</p> <p>登録サークルの会員は、ここ数年減少傾向にあり、26年度の利用者も前年に比べ1,100人程減少し、サークル会員の増加や、地域活動での利用促進が今後の課題であるので、サークル活動の体験会などの企画や、効果的なPRに努めるとともに、自治会連合会や各種団体と連携をとり、利用者の増加を図っていきたい。また、平成27年の第30回サークル合同発表会は、全サークルの取組みに加え、地域と連携・交流を図る企画を検討したい。</p>

●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、利用者ともに増加している。
- ・指定管理者の事業については、「健康をテーマとした講演会」、サークル活動の発表の場である「サークル合同発表会」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、2月にアンケートを実施し、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。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・施設の安全な管理がなされていると考えられる。
- ・地域で高齢者がますます増えていく時代において、高齢者が一人でも利用しやすく楽しめる企画を検討されたい。
- ・パソコン貸出、インターネット環境など若い世代の要望に応える設備を市と協議・検討されたい。
- ・事業の企画について、新しい取組への工夫など、市との連携に努められたい。
- ・コミセンは生涯学習施設であるとともに防災拠点の一つでもある。長期的な視点での施設の位置づけ、設備環境等について今後整理、検討されたい。