

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	岐阜市西部コミュニティセンター及び交楽園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市下鶴飼一丁目105番地		
指定管理者名	岐阜市西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)	17,403,428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 3,780㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、小会議室、料理教室、チビツ子室、駐車場 岐阜市西部図書室(併設施設)、岐阜市西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)		22,288	21,668	23,945	21,536	24,770
各室稼働状況(%)	防災会議室	68.2	72.8	72.8	74.4	72.9
	集会室	41.5	38.2	38.9	38.2	39.3
	教養娯楽室	32.2	24.6	32.0	26.5	32.7
	生活相談室	17.2	14.4	19.9	19.9	26.7
	大集会室	48.1	45.2	52.3	44.4	51.9
	小会議室	30.5	25.1	28.3	23.5	23.8
	料理教室	10.6	6.8	8.6	8.3	10.8

●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適切な運営が行われている。 ②適切な運営が行われている。 ③「コミセンだより」を発行し、構成地域の住民を対象に、西部コミセンの自主企画講座やサークル活動状況を紹介している。 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自主防災研修会(7月) ②夏休み親子ふれあい教室(7月) ③各国の家庭料理教室(9月) ④消防防災訓練(10月、3月) ⑤コミセンまつり(3月) ⑥コミセンだよりの発行(9月)	①7/12に実施、西部ブロックとの合同研修会で約100名参加。 ②7/27に実施、親子13組30名参加。 ③12/11に「シニアの男性料理教室」として実施、20名参加。 ④6/25及び11/5に実施。 ⑤3/8に実施、27サークルが参加、420名入場。 ⑥10/1に発行
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) 定期点検 ①昇降機保守点検(年4回) ②し尿浄化槽保守(年52回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①12/9に実施 定期点検 ①12/9、3/24に実施 ②毎週火曜日(又は水曜日)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している。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回防災訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、管理運営している。

●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 80名</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>設問① 年代 性別 20代以下 1.3%、30代 0.0%、40代 6.3%、50代 13.8%、60代 47.5%、70代 26.3%、80代以上 5.0% 男性 26.3%、女性 73.7%</p> <p>設問② 利用した部屋は 防災会議室 38.8%、集会室 15.0%、教養娯楽室 11.3%、生活相談室 2.5%、大集会室 5.0%、小会議室 11.3%、料理教室 11.3%、併設施設 5.0%</p> <p>設問③ スタッフの対応について 満足 62.5%、やや満足 16.3%、ふつう 20.0%、やや不満 1.25%、不満 0.0%</p> <p>設問④ 施設・設備について 満足 45.0%、やや満足 26.3%、ふつう 26.3%、やや不満 1.3%、不満 1.3%</p> <p>設問⑤ 全体的な満足度 満足 48.8%、やや満足 33.8%、ふつう 16.3%、やや不満 1.3%、不満 0.0%</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターは不必要、ムダである。 →高齢者障害者にやさしい街づくりを推進するため、岐阜市では施設のバリアフリー化を進めています ・エアコンの調整が難しい、窓が開かない。 →各部屋に温度調整のダイヤルがついています。小会議室の一部の窓以外は開放可能です。 ・教室利用時に、録音していると、廊下で大声で話しており、録音しづらい。終了時の廊下は静かにしてほしい。 →声をおかけください。協力していただくようにお伝えします。 ・トイレ清掃の時間帯を検討してください。 →できるだけ利用の少ない時間帯を見つけて清掃してもらいますが、利用状況により、ご迷惑をおかけしますが、ご協力をお願いします。 ・料理教室の各調理台でお湯が出るようにして。冷蔵庫がもっと収納できるといい。 →料理教室に湯沸器が一台設置してありますので、そちらをご利用ください。冷蔵庫は、設置場所(面積)が限られておりますので、ご理解ください。 ・パソコン、プロジェクターが使えるといいです。 →岐阜市へはプロジェクター設置の検討をお願いしますが、使用希望者はあまりないのが現状です。 ・利用する時、ガス台に汚れがこびりついていたり、米粒が残っていたりしています。 →後片付けの確認は、かなり厳しくチェックしていますが、今後も一層気をつけて立ち合い点検、確認します。 ・西側駐車場からの出入り口の開放は無理か。 →西側は非常口であり、管理面から正面出入り口をご利用ください。 ・はじめて利用したとき、上履き禁止ということがわからなかったのも、出入口にわかりやすく書いてあるといいと思います。 →スリッパは、利用される部屋の中だけの利用は可能ですが、スノーカ-等のタイプの利用はできません。(フローリングの床でないため) ・鍵をかけることが手間だと感じます。 →窓口での鍵の受け渡しで、利用状況が把握でき、掃除や点検に入ることがスムーズにいくため、ご協力をお願いします。なお、終了後については、施錠しなくて鍵だけお返しいただければ結構です。 ・和室での椅子利用ができる部屋があるといいです。 →和室のお部屋には、畳み用の椅子が数台設置してあります。 ・夏のエアコン28度設定は少し暑いのもう少し下げられるといいです。 →各お部屋には、温度調整用ダイヤルがついています。 ・練習しやすく、気持ちよく利用でき、サークル活動を楽しんでいます。 →今後も利用者の皆様に親しんでいただけるよう、努めてまいります。

●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	岐阜市西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	利用者が安心・安全に施設を利用できるように、利用3区分の開始時間にあわせ職員が点検・確認に努めるとともに、必要に応じ、修繕などを行った。 また、稼働率の向上を目指して、サークル活動一覧表を作成し、各自治会や各公民館での回覧及び配布を行い、PRに努めており、新しいサークル団体の設立までには至っていないが、サークル活動の見学者が多く見受けられるようになった。
前回までの意見の 取組み状況	サークル責任者会議やアンケート調査などの意見を参考に、身近で親しまれる施設となるよう管理運営に努めている。 一方で、利用者が高齢化し、サークル参加人数が減少している中、サークル活動一覧表の配布、あるいはサークル活動の活性化を図る「コミセンまつり」や「親子ふれあい事業」、「料理教室」などを実施し、利用の促進策を図った。
今後の取組み	引き続き、サークル活動の紹介及びサークル活動の活性化策を推進するとともに、エコオフィス運動を実施し、経費節減に努める。また、新たなサークル団体の創設を図るために、生涯学習センターや地域の各公民館などとの連携を図っていきたい。 さらに、利用者が安心・安全、快適に利用できるように、利用者の意見を聴きながら適切な管理運営に今後も努めていく。

●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、利用者数はともに減少している。
- ・指定管理者の事業については、「シニアの男性料理教室」、サークル活動の発表の場である「コミセンまつり」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・プロジェクター貸出、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。