

平成 27 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)	17,739,857円(平成27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 2,153.78㎡ 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

		H27 上半期	H26 下半期	H26 上半期	H25 下半期	H25 上半期
利用者数(単位:人)		43,685	50,075	41,402	48,763	43,860
各室稼働状況(%)	大集会室	32.9	40.6	29.9	43.0	35.5
	防災会議室	68.8	78.8	74.5	76.6	76.5
	集会室	61.6	64.9	63.7	64.2	63.7
	教養娯楽室	17.4	15.7	11.3	19.4	16.7
	生活相談室	11.9	14.8	9.3	8.8	8.1
	音楽室	74.3	78.4	71.1	74.0	75.4
	サークル室	63.5	62.5	62.4	59.6	58.3
多目的室		39.1	40.0	35.9	40.8	38.5

●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市条例・規則・要綱に基づき、適切な運用を実施している。 ②職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③コミセンだよりの発行、館内PRなど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、窓口等で利用者との歓談を積極的に行い、多くの意見を聴き、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(8月、2月) ②防災研修会(6月) ③ゲートボール大会(9月)	①6/3に実施、約50人参加 ②7/5に実施、約70人参加 ③9/20に実施、5チーム25人参加
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 法定点検 ①下半期に実施予定 定期点検 4/15、5/20、6/12、7/10、8/12、9/18
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条の規定に基づき適切に対応をしている。 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、適切に運営している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成27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	<p>◎ 利用した部屋は 防災会議室 22.9%、集会室 12.4%、教養娯楽室 6.0%、生活相談室 1.0%、大集会室 3.8%、音楽室 27.6%、サークル室 13.3%、多目的室 9.5%</p> <p>◎ スタッフの対応について 満足 57.1%、ほぼ満足 30.5%、ふつう 10.5%、やや不満 1.9%、不満 0.0%</p> <p>◎ 施設や設備の管理状況について 満足 53.3%、ほぼ満足 30.5%、ふつう 14.3%、やや不満 1.9%、不満 0.0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 57.1%、ほぼ満足 30.5%、ふつう 12.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別 男性 20.0%、女性 80.0%</p> <p>◎ 年代 20歳未満 1.9%、20代 1.0%、30代 3.8%、40代 2.9%、50代 7.6%、60代 27.6%、70歳以上 35.2%</p>
利用者からの要望・苦情と対応・改善	<p>・トイレがきれい。清掃が行き届いてとてもきれいで、気持ちが良い。 →皆様に快適にご利用いただけるよう、今後とも施設の清掃・維持管理に努めてまいります。</p> <p>・時計が正確でないときがあった。 →各部屋の巡回チェックに一層努めてまいります。</p> <p>・破損した椅子が多かったが、新しく軽い椅子になり、扱いやすく使いやすくなり有難い。 →皆様に快適・安全にご利用いただけるよう、机や椅子など破損の状況に応じ、新調してまいりたいと考えております。なお、可能な限り、軽量の物を購入していきたいと考えております。</p> <p>・ピアノの下のマットが一部はがれているので、直してほしい。ピアノの足側のペダルが動かないので直してほしい。 →各部屋のカーペットには、滑り止めが施してありますが、ピアノ等の移動に際しては注意して行うようお願いいたします。なお、音楽室のステージについては、別の素材で張替が可能か検討しています。ピアノのペダルについては、調整をいたしました。</p> <p>・エアコンがなかなか効かない。各部屋で温度調節ができると良い。 →エアコンの温度調節は、各部屋のスイッチに調節ダイヤルがありますので、状況に応じて調節してください。</p> <p>・大集会室を利用するとき、駐車場の管理の工夫ができないか。 →大集会室を利用される方には、第2駐車場への駐車や乗り合わせについてお願いし、また、公共交通機関の利用にご協力いただくようお願いしております。</p> <p>・傷んだ畳があり、細かいのが刺さるときがある。 →畳の表替えについては、今年度予定をしておりますが、部屋の使用状況もあり、年末年始の休館中に実施する予定です。</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

今期の取組みに対する評価	<p>地域活動や生涯学習の拠点施設として、利用し易く、また、安心安全な施設として利用できるよう、常に職員間に於いて情報の共有化を図る中で、適切な施設管理、公平公正な運営に努めた。</p> <p>エコオフィス運動の趣旨を理解いただく中で、特に、燃料費、光熱水費の削減を図った。</p> <p>今年は、サークルの合同発表会が第30回という節目に当たり、サークル連絡協議会と連携をとり、利用者の拡大、サークル活動の活性化を図ることを目的に、サークル活動の見学・体験会を8月に実施した。開催にあたっては、7小学校地域へのチラシの配布や広報ぎふ等で周知するなど、サークルの活動のPRに努めた。100名近い人が体験し、新たに参加した体験者もあり、有意義な体験会となった。</p> <p>また、地域住民を対象にした「防災研修会」や「ゲートボール大会」を実施するなど、地域に密着した事業を推進した。</p>
前回までの意見の取組み状況	<p>コミセンの利用者は、自治会連合会や各種団体との連携や協力もあり、前年上半期に比べて若干増加したものの、総じて横ばい傾向であり、依然男性や若者層の利用が少ないのが現状であるので、更に連携を深めて取り組みたい。</p> <p>パソコンの貸し出しやインターネットの整備については、パソコン等を活用した研修会などの利用が増えている状況もあり、また、コミセンは、地域の防災拠点の一つでもあるので、この整備については、今後の大事な課題の一つと考えており、その整備手法等について、現在、市と協議検討を行っている。</p>
今後の取組み	<p>利用者が使いやすく、より安心・安全な施設とするよう、利用者の意見も聞くなどして、計画的な施設改善、適切な維持管理に努めたい。</p> <p>生涯学習の場としての利用や地域活動での利用拡大が課題であるので、サークル活動及びコミセン事業の広報について、自治会連合会、公民館及び各種団体等の協力を得て、実効ある広報、PRに努めたい。</p> <p>高齢化などにより登録サークルが減少傾向にあるので、コミセン講座などを開催して、定期的に活動するサークルの掘り起こしを図りたい。</p>

●所管課の意見

- ・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数、利用者数ともに増加している。
- ・指定管理者の事業については、「サークル活動見学・体験会」や「ゲートボール大会」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。初めての試みである「サークル活動見学・体験会」を開催により、サークル活動の活性化に貢献したと評価できる。
- ・利用者の声を聴くため、8月にアンケート調査を実施した結果、スタッフの対応等全体的な満足度が高く、利用者の目線に立った運営がなされており、評価できる。また、施設や設備の不具合の改善も、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。
- ・コミセン巡回図書館の開設やブックポストの設置により、図書館利用者の利便性が高まった。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・施設の安全な管理がしっかりとされている。
- ・高齢社会において、身近な施設における図書館機能(コミセン巡回図書館)はコミュニケーションの場にもなり非常に有効である。地域サービスの一つでもあることから、引き続き図書館との連携にも期待している。
- ・利用者アンケート結果について、個々の意見に対する各コミセンの対応も含め情報共有し、コミセン全体の対応が向上していくよう尽力されたい。
- ・時代の利用者ニーズ(トイレの洋式化など)に応えられるよう、市と協議検討されたい。