

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	岐阜市北東部コミュニティセンター	所管課	男女共生・生きがい推進課
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)	18,984,628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 4,508.25㎡ 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

		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)		29,766	28,484	29,589	30,056	28,901
各室稼働状況(%)	防災会議室	20.2	30.9	23.8	24.3	28.0
	会議室	18.3	18.8	21.4	30.9	30.1
	大集会室	27.6	22.3	19.5	22.1	31.8
	サークル室	18.5	19.6	17.0	19.0	22.2
	音楽室	49.9	52.8	52.0	51.2	53.6
	教養娯楽室	32.6	32.9	31.8	31.6	30.8
	スポーツ室	86.6	86.3	85.1	81.0	76.1
	料理教室	12.1	19.6	13.2	18.1	8.1

●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適切に実施している。 ②適切に実施している。 ③ホームページ、施設紹介リーフレット、コミ センだより等でお知らせをしている。 ④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)	下記自主事業の実施 ①6月19日実施 ②12月6日実施予定 ③10月25日実施予定 ④8月1日発行(6, 100部) ⑤7月14日実施
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適宜実施 ②適宜実施 法定点検 ①下半期に実施予定 ②6月8日実施 定期点検 ①6回実施 ②13回実施
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	適宜実施
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適宜実施 ②緊急連絡網の確立並びに研修会・講習会 の開催 ③適宜実施

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	H27年8月1日～8月30日に実施
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 防災会議室 1.5%、教養娯楽室 8.8%、大集会室 1.5%、会議室 1.5%、音楽室 27.9%、サークル室 1.5%、スポーツ室 45.6%、料理室 11.8% ◎ スタッフの対応について 満足 88.2%、ほぼ満足 5.9%、ふつう 5.9%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設や設備の管理状況について 満足 79.4%、ほぼ満足 16.2%、ふつう 4.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 83.8%、ほぼ満足 11.8%、ふつう 4.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 29.4%、女性 70.6% ◎ 年代 20歳未満 4.4%、20代 0.0%、30代 0.0%、40代 14.7%、50代 8.9%、60代 42.7%、70歳以上 29.4%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	室温設定が各部屋ごとにできるといいと思う。 →集中管理ですので状況等により対応します。

●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	・岐阜市立図書館が週1回、コミュニティセンターを訪問して本を貸し出すコミセン巡回図書館が開設された。また、岐阜市立図書館で借りた本を返却するためのポストを設置して利便性を高めている。更に、既設の図書コーナーに、岐阜市立図書館コーナーを設置して3ヶ月毎に230冊の本の入れ替えを行い、上半期の貸出実績は1,148冊(内岐阜市立図書館の配架本421冊)と地域の住民に好評を得ている。
前回までの意見の取組み状況	・年2回の利用者アンケートを実施するほか、常時、利用者の要望を聞けるようにコーナーを設けて、利便性の向上を図っている。 ・巨大地震の発生が公表されるなか、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するための防災研修会を実施して非常時に備える体制の整備に努めている。また、当コミセンも築後10年が経過していることから、日頃から施設の点検をくまなく実施している。
今後の取組み	・利用者数の増加を図るため、既存のサークル紹介や新たなサークルの掘り起しなどを行って、地域の生涯学習施設として更に発展していくよう取り組んでいる。

●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、「コミセンだより発行」や「普通救命講習会並びにコミセン研修会」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、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。さらに、常時、利用者の要望を聞けるコーナーを設け、積極的に利用者とのコミュニケーションを図っており、評価できる。 ・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。
