

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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	男女共生・生きがい推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地		
指定管理者名	岐阜市南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)	19,894,428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 4,191㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,454.16㎡ 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビっ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南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)		40,585	38,638	39,562	36,256	36,543
各室稼働状況(%)	教養娯楽室	7.7	6.6	6.2	6.8	6.6
	生活相談室	16.7	17.7	15.5	12.6	17.3
	集会室	39.7	40.2	36.9	39.5	42.3
	会議室	51.1	39.7	38.6	37.7	40.4
	防災会議室	71.4	71.1	73.9	77.3	76.5
	音楽室	66.5	63.4	66.5	63.6	61.3
	多目的室	37.4	33.3	29.9	31.1	28.8
	サークル室	44.9	41.1	43.3	40.4	40.4
	大集会室	63.0	70.4	62.8	68.0	67.1

●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サークル文化祭開催チラシを作成し、構成区域4校区の地域住民に回覧周知している。 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サークル発表会「文化祭」(6月) ②囲碁大会(11月) ③カラオケサークル発表会「歌謡祭」(11月) ④コミセンたより発行(1月) ⑤消防訓練(9月、2月) ⑥自主防災研修会(3月)	①6/7に実施。651名参加。 ②11/23に実施。該当4校区32名参加予定。 ③11/23に実施。登録サークル51名参加予定。 ④1500部発行予定。構成地域の各班にて回覧。 ⑤第1回目は9/25に実施。2回目は2月に実施予定
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 ①下半期に実施予定 定期点検 ①上半期は 4/10、5/8、6/3、7/7、8/5、9/10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 教養娯楽室 2.8%、生活相談室 0.0%、集会室 16.78%、会議室 2.8%、防災会議室 13.9%、音楽室 27.8%、多目的室 13.9%、サークル室 5.6%、大集会室 16.7%、</p> <p>◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 86.7%、やや満足 11.1%、ふつう 2.8%、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 47.2%、やや満足 44.4%、ふつう 8.3%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 全体的な満足度について 満足 77.8%、やや満足 19.4%、ふつう 2.8%、やや不満 0.0%、不満 0.0%</p> <p>◎ 性別 男性 41.7%、女性 58.3%</p> <p>◎ 年代 20歳未満 0.0%、20代 0.0%、30代 5.6%、40代 5.6%、50代 11.1%、60代 36.1%、70代 38.9%、80歳以上 2.8%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室の机の脚のストッパーがこわれているのがあります。 →早速 確認いたしまして 順次 なおさせていただきます。 ・使用料を安くしてほしい。 →使用料はコミセン全館一律で決まっておりますので ご了承ください。 ・大集会室の椅子のいたみが気になりますので 検討してほしい。 →入れ替えの時期に検討させていただきます。 ・洋式トイレを増やしてほしい。 →個室ごとの寸法の関係上 形状を変えることが難しいと思われま。1階には多目的トイレ、1・2階男子女子トイレとも奥に洋式トイレがございますのでご利用ください。

●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	岐阜市南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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民がコミセンを気軽にかつ快適に使用できるよう 職員全員が利用者に対し丁寧に説明し接遇するよう心がけた。 ・館内の他の施設、南部東事務所、保健センターと密に連絡をとり、来館者とソフトに会話をし、苦情や事故等をなくすよう円滑で適切な施設運営に努めた。 ・駐車場が狭いため、利用者が多数予定されているときには、公共交通機関の利用、車の乗り合わせ等の協力をお願いし、スムーズな施設使用に努めた。
前回までの意見の取組み状況	<ul style="list-style-type: none"> ・コミセンは、地域の生涯学習施設及び防災拠点でもあるため、使用者、特に高齢者が安心して快適に使用できる施設として、男女共生生きがい推進課と連携を図りながら、適正な維持管理に努めた。 ・職員が利用者に燃料費、電気代の節約をお願いし 共に経費の縮減に努めた。 ・建物(築30年)及び設備の老朽化が進んでいるため お客様アンケートの要望、苦情等を参考にしながら、計画的に施設の改善、改修に努めてまいり 今後行うつもりである。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度7月からはじまった岐阜市中央図書館図書引渡業務について、今後来館者が気持ちよく書物の受渡しができるようサービスの充実に努めたい。 ・コミセンだよりの発行のほか チラシ等のPRで、地域住民のコミセン利用の拡大を図ると共に、コミセンを地域のまちづくりの拠点、または生涯学習の場として、老若男女が幅広く参加できるよう努めたい。

●所管課の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・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、「文化祭」や「消防訓練」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。 ・併設施設の職員と連携を図ることで、より多くの利用者の要望を聞けるよう配慮しており、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

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・前回(H26下半期)と比較し、利用者アンケートによる満足度が高まっていることはスタッフの努力結果として評価できる。引き続き向上されることを期待している。 ・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。
--