

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	岐阜市日光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	岐阜市日光町九丁目1番地3		
指定管理者名	岐阜市日光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, 588, 085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 3, 798㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 016. 64㎡ 多目的室、教養娯楽室、集会室、会議室、サークル室、大集会室、駐車場 岐阜市日光事務所(併設施設)、岐阜市日光ふれあい保健センター(併設施設)、岐阜市日光児童センター(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)		33,993	31,217	30,741	30,053	32,229
各室稼働状況(%)	多目的室	39.5	43.9	42.9	45.0	49.4
	教養娯楽室	14.2	14.8	13.6	17.2	26.9
	集会室	61.1	56.1	54.6	57.6	56.4
	会議室	32.9	36.0	34.4	33.8	28.2
	サークル室	64.5	71.5	69.4	74.6	72.0
	大集会室	69.0	70.0	69.6	68.7	68.2

●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サークル発表会等のチラシを作成し、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 ①4地区高齢者グランドゴルフ大会(5月) ②サークル発表会(6月) ③コミセン講座(2回程度)(7～12月) ④防災訓練(5月、10月) ⑤コミセンだより発行(12月) ⑥サークル代表者会議(3月)	①5/22に実施、150名参加。 ②6/14に実施、800名参加、22サークル。 ③9/30～10/21実施。 ④5/29に実施。 ⑤下半期に実施。 ⑥下半期に実施。
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) 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 定期点検 ①4/28、5/27、6/23、7/28,8/13、9/15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	◎利用した部屋は 多目的16.67%、教養娯楽室5.56%、集会室16.67%、会議室8.33%、サークル室25.00%、大集会室25.00% ◎スタッフの対応 満足29.41%、やや満足29.41%、普通41.18%、やや不満0.00%、不満0.00% ◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足14.71%、やや満足38.24%、ふつう38.24%、やや不満8.82%、不満0.00% ◎全体的な満足度について 満足14.71%、やや満足41.18%、ふつう41.18%、やや不満2.94%、不満0.00% ◎性別 男性 26.47%、 女性 73.53% ◎年代 20歳未満2.9%、20代5.9%、30代2.9%、40代8.8%、50代11.8%、60代35.3%、70歳以上32.4%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	駐車場が少ない。 (対応)駐車予定台数が多い場合は、申し込み時点で、乗り合わせるなどの協力を依頼している。 トイレが臭い。 (対応)建物の構造上、すぐ解消することができないため、換気扇を常時運転するとともに、芳香剤を置くなどして、匂いの緩和に努めている。

●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	岐阜市日光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	・地域に密着し、利用者のニーズを掌握するため、積極的にコミュニケーションに努めた。 ・サークル発表会やグランドゴルフ大会を開催し、地域交流を図った。特にサークル発表会では各サークルの協力を得て、作品を寄付してもらいチャリティー募金をすることで地域の絆を深めた。 ・新しい講習会(エコクラフトかご作り)を開催し、地域交流の機会を作った。 ・常時職員で除草等を実施し美化に努めた。 ・燃料費、電気代を節約するため、職員、利用者ともに意識を持つよう周知し経費節約に努めた。
前回までの意見の取組み状況	・駐車場が狭隘のため、利用者(特に大集会室)に公共交通機関の利用、乗り合わせ等を徹底しトラブル解消に努めた。 ・職員間及び館内施設責任者と会議を開催し常時コミュニケーションを図った。 ・年2回のアンケートのほか年間を通じ意見箱を設置して、利用者と情報共有を図った。
今後の取組み	地域の生涯学習の拠点として、より充実するため老朽化しつつある施設の保全、美化に努め、安心、安全で利用しやすい施設づくりを心がける。また、高齢化の進展に伴い、よりコミュニティの醸成するため、4校区自治会と公民館と協働し、新たな交流事業などを推進していきたい。

●所管課の意見

- ・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数は微減しているが、利用者数は増加している。
- ・指定管理者の事業については、「高齢者グランドゴルフ大会」や「サークル発表会」、「エコクラフトかご作り講習会」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。「サークル発表会」における、作品の寄付によるチャリティー募金という地域の絆を深める取組が、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。さらに、常時、意見箱を設置し、積極的に利用者の意見を聴いており、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。
- ・施設環境の影響もあると思われるが、利用者満足度が高まるよう、今後もスタッフの対応(態度・接客)、意識向上に努められたい。
- ・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。