

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	岐阜市下鵜飼一丁目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	☐ 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)	17,767,628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 4,117.66㎡ 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、テレビ室、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

		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)		21,728	22,288	21,668	23,945	21,536
各室稼働状況(%)	防災会議室	69.0	68.2	72.8	72.8	74.4
	集会室	36.7	41.5	38.2	38.9	38.2
	教養娯楽室	23.8	32.2	24.6	32.0	26.5
	生活相談室	18.7	17.2	14.4	19.9	19.9
	大集会室	42.0	48.1	45.2	52.3	44.4
	小会議室	34.4	30.5	25.1	28.3	23.5
	料理教室	9.3	10.6	6.8	8.6	8.3

●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適切な運用を行っている。 ②適切な運用を行っている。 ③コミセンだよりを発行し、構成地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)	①7/11に実施、西部ブロックとの合同研修会で80名参加。 ②7/26に実施、親子19組23名参加。 ③6/10に実施、16名参加。 ④6/11に実施。 ⑤下半期に実施。 ⑥9/1に1,300部発行。
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 法定検査 ①下半期に実施。 定期点検 ①6/8、9/8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、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 防災会議室 40.5%、集会室 20.3%、教養娯楽室 7.6%、生活相談室 2.5%、大集会室 8.9%、小会議室 12.7%、料理教室 2.5%、併設施設ほか 5.0% ◎ スタッフの対応について 満足 62.2%、ほぼ満足 13.5%、ふつう 24.3%、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 63.5%、ほぼ満足 13.5%、ふつう 20.3%、やや不満 2.7%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 62.2%、ほぼ満足 20.3%、ふつう 14.8%、やや不満 2.7%、不満 0.0% ◎ 性別 男性 27.0%、女性 73.0% ◎ 年代 20歳未満 4.1%、20代 1.4%、30代 0.0%、40代 2.7%、50代 10.8%、60代 41.9%、70歳以上 39.1%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・わからないところは、親切に対応していただける。椅子の不良が多いです(破れている)。 →不具合のある物品については、修理等に努めてまいります。お気づきの点がありましたらお教えください。 ・よく対応されて居られます。冬期などはスリッパがあると良いとおもいますが。 →各コミュニティセンターでは、スリッパのご使用は(フローリングの床でないため)ご遠慮願っております。ご理解をお願いします。 ・言葉もていねいで良かったです。天井の照明が暗くポカポカ(ついたり消えたり)している箇所があった。 →不具合のある照明器具については、随時、交換修理を行っておりますが、お気づきになりましたらお教えください。 ・2階(大集会室)の窓の開け閉めの紐がぬけてしまうので、直してほしい。 →修理を行います。 ・ゴミ箱が欲しいです。モップも。 →公共施設では、ゴミ持ち帰り運動にご協力をお願いしております。また、モップについては、必要時に事務所に申し出てください。なお、料理教室については、モップの設置します。 ・小会議室の窓の開閉ができない。 →窓の1箇所(東側)は、開けることができますが、西側の2つの窓は不具合がありますので閉じております。ご迷惑をお掛けしますが、空調設備での対応をお願いします。

●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

・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数も利用者数も微増である。 ・指定管理者の事業については、「シニア男性料理教室」や「親子ふれあい陶芸教室」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。シニア男性向けの講座を行うことにより、新たな利用促進を図っており、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。

●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室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。
--