

平成 28 年度 下 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	☐ 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, 587, 542円(平成28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. 17㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2, 180. 94㎡ 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

		H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期	H26下半期
利用者数(単位:人)		50,508	42,230	50,267	43,685	50,075
各室稼働状況(%)	防災会議室	77.5	76.2	73.3	68.8	78.8
	集会室	62.0	62.6	64.5	61.6	64.9
	教養娯楽室	25.6	24.8	23.3	17.4	15.7
	生活相談室	12.4	9.6	11.4	11.9	14.8
	大集会室	44.8	32.9	44.5	32.9	40.6
	音楽室	79.2	74.7	75.3	74.3	78.4
	サークル室	61.1	60.3	68.2	63.5	62.5
	多目的室	35.1	32.9	36.8	39.1	40.0

●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(7月) ③サークル活動見学・体験会(8月) ④ゲートボール大会(9月) ⑤合同発表会(10月) ⑥講演会(11月) ⑦機関紙「寄木細工」発行(2月)	①6/2に実施、約70名参加。 2/3に実施、約80名参加。 ②7/3に実施、約70名参加。 ③8/21・28に実施 約60名体験。 ④9/11に実施、4チーム、25名参加。 ⑤10/16に実施、56サークル、750名参加。 ⑥11/20に実施、140名参加 ⑦2/22に発行、2300部。
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 ①3/24に実施 定期点検 4/14 5/24 6/17 7/21 8/26 9/15 10/14 11/11 12/9 1/18 2/28 3/24
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29年2月1日～2月28日に実施
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 大集会室 8.3%、防災会議室 23.6%、集会室 8.3%、教養娯楽室1.4%、生活相談室 2.3% 音楽室 20.8%、サークル室 25.0 %、多目的室 9.7%、 保健センター 0%、その他 0% ◎ スタッフの対応について 満足77.8%、やや満足 16.7%、ふつう 5.6%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 70.8%、やや満足 22.2%、ふつう6.9%、やや不満 0%、不満 01.3% ◎ 全体的な満足度について 満足 73.63%、やや満足 19.4%、ふつう5.6%、やや不満1.4%、不満 0% ◎ 性別 男性 25%、女性 75% ◎ 年代 10代未満 0%、10代 0%、 20代0%、30代 1.9%、40代 1.9%、 50代 22.25%、60代 31.5%、70代 35.2%、80代以上7.4%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	○笑顔で優しく、丁寧な対応で気持ちが良い。(13) →ご意見有難うございました。今後とも、皆さんに快適にご利用頂けるよう、職員一同、親切、丁寧に、また迅速な対応に努めて参ります。 ○椅子が軽くて有難い。今後も増やしてほしい。(4) →破損の著しいものから順次軽い椅子に取り換えており、今後も計画的に進めて参ります。 ○防災会議室の換気扇がうるさい。 →換気音の大きさを考慮し、3月早々に換気扇を取り替えました。 ○トイレが狭いと思う。 →施設に応じたトイレの数を確保する中で、ウォシュレットトイレに改修していますので、ご理解願います。 ○和室のエアコンを早く直してほしい。 →部品調達に時間を要しご迷惑をおかけしましたが、3月早々修繕を終えました。 ○多目的室の照明がもう少し明るいと良いと思う。 →照度を調査しましたが、他の部屋と同程度の状況でしたのでご理解願います。 ○時々お菓子のこぼれかすが落ちていたり、鏡に子供の手あかが付いていたりするので、エチケットで汚さないようにしたい。 →大切に使用して頂くとともに、使用後の清掃を心掛けて頂くよう呼びかけて参ります。 ○音楽室のピアノの移動に一考ありと思う。 →ピアノを止むを得ず移動される時もあると思いますが、慎重かつ丁寧な扱いをお願いいたします。 ○大人も子供も安心して使える。床がカーペットで温かくて良い。古い施設だがよく清掃されている。 →安心安全・快適にご利用頂けるよう、今後も施設・設備の適切な維持管理に努めて参ります。 ○駐車場が暗いので、LEDがいいと思う。出入口を明るくしてほしい。トイレに洋式を増設してほしい。 →駐車場の照明については、近隣への配慮も必要であり、増設などは難しいと考えています。 →トイレの洋式(ウォシュレット)への改修は、男子用は1. 2階共に1基、女子用は、2階は既に2基改 ○駐車場が混雑することが事前にわかれば、その情報をネットにUPすると便利かと思う。 →駐車場には限りがありますので、大集会室の利用者には、第2駐車場の利用及び車の乗り合わせ、公共交通機関の利用をお願いしております。その他の部屋を利用されるの皆様も、市のホームページで、その日の利用状況を確認頂き、乗り合わせや公共交通機関を利用してご来館くださるようお願いいたします。ネットでの情報提供については、市と協議したいと考えています。 ○発表会などにハンガーラックがあると有難い。 →合同発表会の実行委員会で協議いたします。 ○階ロビーで大声で話したり、騒ぐ人たちがいて迷惑している。 →ロビーを利用する方には、各部屋における活動の支障にならないよう、規律ある利用を今後とも促して参ります。

●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	S	S
		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)	・待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離れていないか ・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	○生涯学習や地域活動の拠点施設として、広く地域の皆さんに安心安全・使いやすい施設として利用して頂けるよう、お客様アンケートなど利用者の意見を参考に、適時適切かつ計画的な施設改善に努めた。 ○第31回のサークル合同発表会は、登録全てのサークルが参加し、併設のふれあい保健センターの骨密度測定などの共催行事も行われる中、サークル会員と地域住民との和やかな交流の場として好評を得た。 ○講演会は、「人もまちも元気に」と題して、ウォーキングや筋トレなど、生活の中での運動の大切さについて、実技を交えた楽しい実践型講座として好評を得た。 ○コミセン利用者数は減少傾向にあるものの、地域活動や生涯学習の場として定期的に利用する団体やサークルが増えてきており、稼働率においては若干ではありますが増加傾向となっている。
前回までの意見の取組み状況	○開館以来32年を経過し、照明器具等も経年劣化してきているので、省資源省エネルギーを考慮して、故障器具から順次LED化するとともに、稼働率の高い部屋から順次LEDに切り替えることとして、今年度は音楽室を実施した。 ○WiFi環境も整備され、1階2階ともに利用できるようになり、好評を得ている。 ○利用者の拡大とサークルの活性化を目的に、サークル活動見学体験会を昨年に続き今年も実施した。60名の参加者があり、会員拡大にもつながり好評得た。
今後の取組み	○安全・安心、利用しやすい施設として、ひいては利用者拡大にもつながる施設改善を今後とも迅速かつ計画的に進めたい。 ○職員一同情報を共有し、ホスピタリティに立ったサービスを提供していきたい。 ○男性の利用拡大を図るため、男性が参加しやすいコミセン講座の実施や、コミセンにおける活動状況の情報提供ツールの拡大を検討したい。

●所管課の意見

・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数は増減なしで、利用者数は増加している。昨年度の上半期にも実施した「サークル見学・体験会」により、サークルへの参加者が増えたことも影響していると考えられ、評価できる。

・指定管理者の事業については、「サークル合同発表会」や「講演会」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「サークル合同発表会」は、定期サークル活動の発表の場として、とても盛況であった。また、「講演会」は、健康をテーマに、併設施設である北部ふれあい保健センターと共催し、「骨骨減らずしっかり貯筋」と題した講演及び「健康寿命をのばすコツ」と題して、健康運動指導士の先生から筋トレやウォーキングなど実技を行い、地域の健康増進に寄与することにもなり、評価できる。

・利用者の声を聴くため、2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、今後も適正な運営を期待したい。

・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。

・サークルが多いのは良いことである。女性の参加者が圧倒的に多いので、「将棋」「囲碁」の他に「健康麻雀」など男性向きの参加者が増えるような新しいものを増やしていくことを期待している。

・モニタリングの開催に関し年1回とすることについて、引き続き市は制度の改善を検討されたい。