

## 平成 24 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 | 市民協働推進課 |
| 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            | <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<br>(年額) | 16,632,000円(平成24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 3,780㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,239.77㎡<br>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<br>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

|            |       | H24 上半期 | H23 下半期 | H23 上半期 | H22 下半期 | H22 上半期 |
|------------|-------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(単位:人) |       | 23,031  | 28,123  | 26,888  | 24,183  | 22,689  |
| 各室稼働状況(%)  | 防災会議室 | 76.7    | 74.3    | 67.1    | 74.8    | 70.5    |
|            | 集会室   | 38.6    | 36.0    | 36.7    | 36.4    | 35.2    |
|            | 教養娯楽室 | 34.4    | 39.7    | 39.3    | 37.5    | 34.0    |
|            | 生活相談室 | 19.1    | 20.4    | 22.3    | 23.4    | 21.2    |
|            | 大集会室  | 39.5    | 47.2    | 43.3    | 40.8    | 34.2    |
|            | 小会議室  | 25.5    | 27.2    | 27.2    | 36.6    | 25.1    |
|            | 料理教室  | 8.3     | 11.4    | 9.8     | 15.0    | 7.4     |

●業務の履行確認

| 区 分           | 確 認 事 項                                                                                                                | 履 行 状 況                                                                                                                             |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者<br>サービス   | ①供用日・供用時間の遵守<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応                                                                          | ①適切な運用が行われている。<br>②適切な運用が行われている。<br>③コミセンだよりを発行し、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。<br>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・<br>提案事業 | 下記自主事業の実施<br>①自主防災研修会(7月)<br>②夏休み親子ふれあい教室(7月)<br>③各国の家庭料理教室(11月)<br>④消防防災訓練(11月、3月)<br>⑤コミセンまつり(3月)<br>⑥コミセンだよりの発行(8月) | ①7/7に実施。30名参加。<br>②8/2に実施。親子38名参加。<br>③下半期に実施。<br>④下半期に実施。<br>⑤下半期に実施。<br>⑥1,200部発行。構成地域の自治会各班回覧。                                   |
| 施設管理          | 日常点検<br>①消防設備点検(自主点検)<br>②不審者、危険物(自主点検)<br>法定点検<br>①し尿浄化槽保守(年1回)<br>定期点検<br>①し尿浄化槽保守(年52回)                             | 日常点検<br>①特記事項なし<br>②特記事項なし<br>法定検査<br>①7/18に実施<br>定期点検<br>①毎週火曜日に実施。                                                                |
| 施設修繕          | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・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・<br>法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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。<br>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。<br>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24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>設問① 利用した部屋は<br/>           防災会議室 30.0%、集会室 12.5%、教養娯楽室 15.0%、生活相談室 7.5%、大集会室 15.0%、小会議室 10.0%、料理教室 2.5%、併設施設 7.5%</p> <p>設問② 利用頻度は<br/>           以前に利用 30.0%、定期的に利用 70.0%、初めて利用 0%</p> <p>設問③ 施設の雰囲気について<br/>           大変満足 20.0%、ほぼ満足 80.0%、やや不満 0%、大変不満 0%、わからない 0%</p> <p>設問④ 設備・備品について<br/>           大変満足 15.0%、ほぼ満足 82.5%、やや不満 2.5%、大変不満 0%、わからない 0%</p> <p>設問⑤ 職員の対応について<br/>           大変満足 27.5%、ほぼ満足 70.0%、やや不満 2.5%、大変不満 0%、わからない 0%</p> <p>設問⑦ 性別<br/>           男性 32.5%、女性 67.5%</p> <p>設問⑧ 年代<br/>           20歳未満 0%、20代 0%、30代 10.0%、40代 2.5%、50代 7.5%、60代 42.5%、70歳以上 20.0%</p> |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | <p>気温の高い日は、冷房が弱く暑い<br/>           →貸出前の点検に努めます。</p> <p>照明の明るさを強く<br/>           →利用内容により明るさの点検に努めます。</p> <p>施設利用時間帯にトイレ掃除は如何なものか？<br/>           →定期的な清掃に努めます。</p> <p>床が汚い。<br/>           →貸出前の点検に努めます。</p> <p>利用料がもう少し安ければ…<br/>           →条例により定められている。</p> <p>日陰になるためか白線外に駐車する車があり、他の車の駐車、出入りの妨げになる。ポールなどを置いてほしい。<br/>           →ポール3本とロープを設置しました。しばらく様子を見ていきます。</p> <p>図書館の職員の感じが悪い<br/>           →図書館に連絡済み(丁寧に説明するようにします。)</p>                                                                                                                                                                |

●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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 公平性<br>透明性 | 住民の平等<br>利用が確保<br>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。<br>・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<br>の内容が、<br>対象施設の<br>効用(設置<br>目的)を最<br>大限発揮す<br>るものであ<br>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<br>・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<br>・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<br>の内容が、<br>管理経費の<br>縮減が図ら<br>れるもので<br>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<br>・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<br>安全性 | 事業計画書<br>に沿った管<br>理を安定し<br>て行う物的<br>能力、人的<br>能力を有し<br>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<br>・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<br>・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、安全に利用できるよう常に施設の管理に努め、職員間の情報の共有化に努めてきた。施設の活用を最大限に発揮、併せて管理運営経費の削減に努めている。                  |
| 前回までの意見の取組み状況 | 利用者のアンケート実施やサークル会員の意見を聞くと同時に自主的な活動ができるように又、生涯学習で学んだり体験したことを地域で生かすことにより地域づくり、まちづくりが促進されるよう啓発した。 |
| 今後の取組み        | 料理教室の稼働率を上げるため、各地区の公民館等と連携を図りながら、併設されている保健センター、図書館をまきこんだ利用展開を進めたい。                             |

### ●所管課の意見

・利用状況については、前年度に比べ、利用回数、利用者ともに減少している。

・指定管理者の事業については、センターの機関紙「西部コミセンだより」を発行し、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ほか、夏休みに地域の親子を対象とした「親子ふれあい樹脂粘土教室」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。

・利用者の声を聞くため、8月の1ヶ月間アンケート調査を実施し、利用者の意見を取り入れ、利用者の目線に立った運営を行っており、評価できる。利用者からの苦情も特になく、要望等についても、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の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

・事故等はなく、施設の安全な管理がなされていると考えられる。

・地域住民の主体的な運営が行われ、地域のまちづくりに貢献していると考えられる。