

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	岐阜市下鷺飼一丁目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)	17,632,800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 4,177㎡ 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、チビッ子室、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

		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)		22,271	19,584	20,239	21,728	22,288
各室稼働状況(%)	防災会議室	70.0	68.6	70.1	69.0	68.2
	集会室	40.4	36.5	36.9	36.7	41.5
	教養娯楽室	31.1	23.4	25.6	23.8	32.2
	生活相談室	17.4	16.8	14.8	18.7	17.2
	大集会室	47.0	41.2	44.1	42.0	48.1
	小会議室	37.3	32.9	34.5	34.4	30.5
	料理教室	11.3	6.6	12.2	9.3	10.6

●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コミセンだより及びサークル一覧表を発行し、構成地域の地域住民を対象に回覧し、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シニアの男性料理教室(6月、12月) ③夏休み親子ふれあい教室(7月) ④消防防災訓練(6月、1月) ⑤コミセンまつり(3月) ⑥コミセンだよりの発行(9月) ⑦サークル開設支援事業(単年度事業)	①7/9に実施、自主防災組織西部ブロックとの合同研修会で80名参加。 ②第1回を6/15、第2回を12/14に実施、各16名の参加。 ③7/24に陶芸教室を実施、親子14組20名参加。 ④6/30(前期)及び1/31(後期)に実施、コミセン職員3名・保健センター職員4名・図書室職員2名及び利用者も参加。 ⑤3/12に31サークル参加し、入場者は約500名であった。 ⑥9/1に1,300部発行 ⑦5/11にヨーガ体験講座を実施、36名参加。 5/12に絵手紙体験講座を実施、25名参加。 5/26にフラダンス体験講座を実施、14名参加。
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 法定点検 ①12/14に実施 定期点検 ①12/14、3/15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条の規定に基づき遵守している。 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、管理・運営に努めている。

●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	設問① 年代 性別 10歳未満 0.0%、10代 0.8%、20代 1.7%、30代 0.0%、40代 6.6%、50代 12.4%、 60代 37.2%、70代 34.7%、80代以上 6.6% 男性 19.0%、女性 81.0% 設問② 利用した部屋は 防災会議室 33.08%、集会室 19.55%、教養娯楽室 10.53%、生活相談室 8.27%、 大集会室 9.02%、小会議室 12.03%、料理教室 3.01%、併設施設 4.51% 設問③ スタッフの対応について 満足 67.77%、やや満足 15.70%、ふつう 16.53%、やや不満 0.0%、不満 0.0% 設問④ 施設・設備について 満足 54.55%、やや満足 24.79%、ふつう 19.01%、やや不満 0.83%、不満 0.82% 設問⑤ 全体的な満足度 満足 61.98%、やや満足 24.79%、ふつう 13.23%、やや不満 0.00%、不満 0.00%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・使いやすくてとても良いです。スタッフの方々もおとなしくしずかな人達ですね。もう少し声掛けがあっても楽しげになるのではないかと思います。 ・いつも明るく挨拶して下さい、とても親切。 ・調理室は終わった後、職員の方の検査があり、とてもきれいになってて、とても気持ちよく使えます。 →ありがとうございます。今後とも皆様のご意見をいただき、わかり易い対応等に心掛け、気持ちよくご利用頂ける施設を目指していきたいと考えております。 ・マイクの使用をお願いします。 →事務室にありますので申し出てください。ポータブルタイプのアンプ付マイクがあります。 ・トイレを洋式にしてください。 →和式以外の洋式トイレ、多目的トイレ(シャワートイレ)が設置されておりますので、ご利用ください。 ・いつもニコニコ親切に対応して頂けます。きちんと整えられています。置時計の電池が切れています。 →早急に確認し、電池交換を実施しました。今後もお気付きの事がありましたら、事務室までお知らせ願えば幸いです。 ・机が重いです。(集会室) →今後、順次買い替えの折に、軽く丈夫なものを検討します。 ・ホワイトボードを新調を希望。 →ホワイトボード・マグネットシートで対応しますので、しばらくの間お待ちください。 ・椅子使用でのミーティングがしたいです。(教養娯楽室) →正座が困難な方用に、座敷用の椅子を用意しておりますので、ご利用ください。 ・駐車場が混んでいて、停めれない時があるのが困ります。(今年はそのせいでお休みが多かった) →市内のコミセンの中では、駐車台数が多い方ですが、行事によっては集中する場合があります。民間の敷地を借りて対応する等を行っておりますので、ご理解をお願いします。 ・ほっとバスの利用を便利にして欲しいと思います。最寄りのバス停(西部事務所前)が、信号交差点の北で少し離れているので、信号の南だとありがたいです。到着時間が朝9時18分は良いのですが、帰りは11時30分頃があるとうれしいです。11時30分があるとうれしいです(講座終了時間の関係)。11時16分頃では間に合わないし、13時16分頃では待ちすぎるので…。もともと図書室で本を読む方法がありますが…。 →以前は、コミセン前にバス停がありましたが、利用者があまりなかったもので、現在の場所に移ったようです。コミセンでは対応が出来ませんので、ほっとバス設置者等に申し出ていただきたいと思います。 ・コミセンの都合で、日にちが変わるのが困ります。 →行政機関関係の行事が優先されますので、事前にご連絡し、ご理解をいただくようお願いしております。 ・パソコンなどに対応できる設備や備品があるとうれしいです。(大型TV、WiFi etc) →WiFi環境の整備については、29年度に岐阜市により整備される予定です。 【西部図書室の利用者】 ・全体にお掃除が行き届いています。 ・図書室にはよく本を借用させてもらっています。 ・昨年の秋頃からでしょうか、男性の人が異動されてから図書室内の雰囲気良くなって良かったです。 【西部図書室の回答】 →いつも図書室をご利用頂きありがとうございます。今後とも、利用する上のマナーをご理解を頂きながら、地域に愛される図書室として、利用者向上に努めてまいります。

●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	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)	・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、サークル活動の活性化及び稼働率の向上を目指して、サークル活動一覧表の作成、並びにコミセンだよりを発行し、各自治会や各公民館での回覧及び配布を行うなどPRに努め、サークル活動の見学者が多く見られた。 ハード面では、エコオフィスを図るため、一部の照明器具においてLED化を図った。
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「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、施設利用の促進を図った。
今後の取組み	引き続き、サークル活動の活性化策を推進するため、来年度から毎年6月をサークル活性化月間と定め、地域の皆さんが気楽にサークル活動の体験会に参加できるよう、6月のサークル活動日に一日を「サークル体験説明会」と銘打って参加者を募集し、会員増を図ってゆくとともに、エコオフィス運動を進め、経費節減にも努めていきます。 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ます。

●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・利用者数ともに増加している。今後も利用者数を増加する企画等に期待したい。

・指定管理者の事業については、「シニア男性料理教室NO.2」や「春のコミセンまつり」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。昨年度から実施している「シニア男性料理教室NO.2」は、「健康な毎日は食事から」と題し、日常生活で活用できる内容で、男性の生涯学習講座としても今後も期待したい。また、「春のコミセンまつり」は、定期サークル活動の発表の場として、また、来場者が楽しめるイベントとして、昨年度より盛況で、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。