

平成 24 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	岐阜市東部コミュニティセンター	所管課	市民協働推進課
所在地	岐阜市芥見4丁目80番地		
指定管理者名	岐阜市東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)	18,020,000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 5,093㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,804.02㎡ 大集会室、防災会議室、会議室、集会室、音楽室、教養娯楽室、多目的室、サークル室、料理講習室、試食会議室、趣味の工作室、チビッコ室、駐車場 岐阜市東部図書室(併設施設)、岐阜市東部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:人)		53,542	52,821	56,810	48,872	48,972
各室稼働状況(%)	大集会室	34.9	33.1	38.8	26.1	32.9
	防災会議室	57.6	60.7	59.4	53.5	50.1
	会議室	72.2	75.2	72.2	72.6	70.6
	集会室	43.5	44.0	42.5	41.6	41.9
	音楽室	49.2	56.7	51.3	49.5	50.3
	教養娯楽室	14.1	15.7	18.6	17.2	19.7
	多目的室	30.9	33.3	32.5	32.7	32.7
	サークル室	34.0	37.8	32.0	33.1	33.3
	料理講習室	11.0	10.6	11.2	9.1	12.1
	試食会議室	20.3	18.7	18.4	16.8	17.0
	趣味の工作室	12.6	11.5	13.6	12.5	12.6

●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。 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クラブ・サークル代表者との懇談会(7月、9月) ②コミセンだよりの発行(8月) ③防災訓練(7月、9月) ④文化祭(10月) ⑤文化講演会(9月)	①上半期に実施。 ②上半期に発行。 ③2/20に実施。42名参加。 ④10/28に実施。41サークル、2,800名参加 ⑤12/9に実施(東部地区歴史講座)。150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)	①特記事項なし ②特記事項なし
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25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 利用した部屋は 大集会室 24.0%、防災会議室 8.0%、会議室 16.0%、集会室 8.0%、音楽室 4.0%、教養娯楽室 0%、多目的室 4.0%、サークル室 0%、料理講習室 12.0%、試食会議室 0%、趣味の工作室 0%、併設施設 24.03% 設問② 利用頻度は 以前に利用 43.5%、定期的に利用 43.5%、初めて利用 13.0% 設問③ 施設の雰囲気について 大変満足 47.8%、ほぼ満足 52.2%、やや不満 0%、大変不満 0%、わからない 0% 設問④ 設備・備品について 大変満足 34.8%、ほぼ満足 60.9%、やや不満 4.3%、大変不満 0%、わからない 0% 設問⑤ 職員の対応について 大変満足 54.2%、ほぼ満足 45.8%、やや不満 0%、大変不満 0%、わからない 0% 設問⑦ 性別 男性 33.3%、女性 66.7% 設問⑧ 年代 20歳未満 0%、20代 4.8%、30代 0%、40代 9.5%、50代 9.5%、60代 47.6%、70歳以上 28.6%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	図書室の南側の電灯は節電してほしい。 →対応しています。 駐車場の開放が遅い。 →催しごとに調整し対応しています。

●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	岐阜市東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の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	・地域の生涯学習の場として、安心安全で事故・トラブルもない施設利用の提供をすることができた。 ・適切な施設利用環境の充実を図るとともに、施設内での事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に傾注した。 ・今年度は、開館30周年を迎え、文化祭・歴史講座も盛況であった。また、各地域活動の拠点の一部としての利用支援、各団体の円滑な活動支援ができた。
前回までの意見の取組み状況	・利用者の意見把握は、アンケートだけでなく、積極的に利用者との歓談・声掛けをしながら、迅速的な対応をしている。(施設全体と利用者全体のことなどを考えながら適切な判断を行っている。) ・施設の安全な管理はもとより、施設内外の利用環境の整備に日常的に取り組んでいる。
今後の取組み	・地域の生涯学習施設としての役割を果たし、また利用者からの意見等も取り入れながら、より利用しやすい施設運営を図っていく。 ・図書室等も併設しているため、相互利用への環境配慮をしながら、トラブルのない円滑で適切な施設運営を図る。 ・健全で事故のない施設として、引き続き職員の危機管理意識の構築と利用者の理解を図っていく。 ・今後とも利用者に対して積極的に歓談をしながら、継続した施設環境整備、利用者支援を図っていく。

●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、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、東部地区歴史講座、サークル活動の発表の場である文化祭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、2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。 ・常連の利用者だけでなく、地域のさまざまな人が活用できる施設の運営を図るため、運営委員会には女性も地域の多様な人材の登用に配慮されたい。 ・各施設の運営管理者による情報交流の機会を通じて、施設の活用のさらなる活性化に努められたい。
--