

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	岐阜市東部コミュニティセンター	所管課	男女共生・生きがい推進課
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)	19,071,771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 5,093㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,839.74㎡ 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

		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)		42,556	39,111	41,532	41,121	39,451
各室稼働状況(%)	大集会室	34.2	24.2	33.9	25.1	34.2
	防災会議室	59.4	62.8	63.0	58.8	57.8
	会議室	59.6	60.3	61.3	67.5	66.9
	集会室	33.1	35.2	38.6	38.2	39.5
	音楽室	37.3	39.1	43.4	38.0	44.4
	教養娯楽室	14.8	14.2	11.8	14.9	11.5
	多目的室	30.7	29.3	28.5	30.1	33.3
	サークル室	36.4	36.1	38.1	35.7	33.8
	料理講習室	10.8	8.1	9.2	7.6	9.5
	試食会議室	18.5	18.9	20.3	18.9	18.8
	趣味の工作室	10.2	9.3	11.4	10.6	11.7

●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(下半期) ①文化祭(10月) ②東部地区歴史講座(1月) ③防災訓練(2月) ④花づくり運動(3月)	①10/23に実施。演技24団体・展示15団体で活動成果の発表や保健センターの健康チェック、呈茶・健康軽食の提供など。参加2,700人 ②1/22に実施。文化庁文化財鑑査官による古代日本の焼き物について講演と対談及び歴史歌物語として演奏会を開催した ③2/27通報・避難の実施し職員の役割を確認 ④3/27に実施。利用者に潤いと癒しを提供。
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マニュアルを整備し、年2回の防災訓練を実施。併設施設の職員と日常的に安全確認を実施。 ③関係法令を遵守し、適切に運営をしている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	平成28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 14.0%、防災会議室 17.4%、会議室 15.1%、集会室 7.0%、音楽室 10.5%、教養娯楽室 2.3%、多目的室 11.6%、サークル室 2.3%、料理講習室 2.3%、試食会議室 4.7%、趣味の工作室 4.7%、図書館 5.8%、その他 2.3% ◎ スタッフの対応について 満足 76.3%、やや満足 9.2%、ふつう 14.5%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 53.9%、やや満足 22.4%、ふつう 21.1%、やや不満 2.6%、不満 0% ◎ 全体的な満足度について 満足 67.1%、やや満足 19.7%、ふつう 11.8%、やや不満 1.3%、不満 0% ◎ 性別 男性 19.7%、女性 80.3% ◎ 年代 10代未満 0%、10代 0%、20代 0%、30代 2.6%、40代 14.5%、50代 18.4%、60代 38.2%、70代 22.4%、80代以上 3.9%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	アンケートから ・女子トイレに洋式が設置されよかったが、温水洗浄便座にしてほしい。 →女子トイレに以前からも設置要望があり、順次洋式化を図ってきました。 また温水洗浄便座についても1か所設置し、順次設備改善をしてまいります。 ・多目的室は空気がこもるため、窓をもう1か所設けてほしい。 →南西角部屋のため季節、時期により不快になると思われるため、換気扇を設置したのでご利用ください ・駐車場がないときがある少し困る。 →年に数回、大会・発表会など大きなイベント時にご迷惑をかけます。イベント主催者と協力しながら車両の誘導など有効な駐車スペースの確保しつつ、施設管理に努めてまいります。 ・集会室の畳が擦れて粉が付くため畳替えをしてほしい。 →平成29年度には畳替えを検討します。

●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ないか ・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、自己研鑽・人との出会い・生きがい・心身の健康維持等を夫々の思いの場を提供し、又地域の各種活動の場として、安心安全で事故、トラブルもなく施設利用をしていただくことができた。 ・適切な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、職員意識の高揚に努めることができた。 ・経年劣化等による施設設備及び利用者の活動環境の改善に応えていくことができた。
前回までの意見の取組み状況	・利用者の意見等の把握は、アンケートだけでなく、積極的に利用者との歓談・声がけをするとともに、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・対応を行っている。 ・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。 ・保健センター、図書室の公共施設もあることから、相互利用への環境配慮、良好な連携でコミセン窓口対応をすることにより、トラブルのない円滑で適切な施設運営を図る。 ・利用者と積極的に歓談を図りながら、今後とも健全な施設環境、利用者サポートを図っていく。 ・経費節減に対し、今後とも職員意識の向上と効率的かつ効果的な施設運営・環境改善に努めていく。

●所管課の意見

・利用状況については、前年同期に比べ、利用回数は減少し、利用者は増加している。 ・指定管理者の事業については、「文化祭」や「東部地区歴史講座」など、地域に密着した特色ある事業を実施している。「文化祭」は、定期サークル活動の発表の場として、或いは、来場者が楽しめるイベントとして、とても盛況であった。「東部地区歴史講座」では、「国史跡老洞朝倉須恵器窯跡の未来を考える」をテーマとし、多くの来場者の興味関心のある企画をし、好評であった。また、3月には、「花づくり事業」(花苗寄せ植え)を実施し、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。
--