

令和 4 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	岐阜市東部コミュニティセンター	所管課	男女共生・生涯学習推進課
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	令和4年4月1日～令和9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)	19,796,813円(令和4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

		R04 上半期	R03 下半期	R03 上半期	R02 下半期	R02 上半期
利用者数(単位:人)		30,144	32,046	13,051	29,825	15,303
各室稼働状況(%)	大集会室	51.6	47.7	53.5	60.0	52.3
	防災会議室	79.0	82.1	79.8	82.0	83.5
	会議室	91.1	82.1	83.8	92.0	87.2
	集会室	47.1	45.7	48.5	43.3	41.3
	音楽室	65.6	64.9	68.7	60.0	56.0
	教養娯楽室	13.4	15.9	3.0	13.3	0.9
	多目的室	52.2	45.0	36.4	37.3	26.6
	サークル室	43.9	42.4	43.4	47.3	39.4
	料理講習室	8.3	7.9	5.1	8.7	6.4
	試食会議室	42.7	42.4	35.4	42.7	39.4
	趣味の工作室	13.4	19.2	17.2	18.0	12.8

●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コミュニティ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(上半期) ①第1回クラブ・サークル責任者との懇談会 ②第1回消防訓練 ③コミセンだより第25号発行 ④文化講演会(講師は三嶋 廣繁先生) ⑤第2回クラブ・サークル責任者との懇談会 ⑥第2回消防訓練	①7/14日に37サークル参加。(運営委員を含め60名参加) ②訓練シナリオに沿って60名参加で実施。(消防署より6名指導来館) ③1,300部を構成4地域に回覧・閲覧用として作成・配布。 ④8/20日に実施「Withコロナを正しく理解しよう」100名参加。 チラシを900部発行し、構成4地域に回覧用として配布。 ⑤9/8日に31サークル参加。(運営委員を含め40名参加) ⑥訓練シナリオに沿って40名参加で実施。(実施は懇談会后)
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	日常点検を行うほか、サークル等利用者の意見・要望により施設及び備品の状況を的確に把握し、不具合な個所がある場合に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している。 ②マニュアルを整備し、年2回の消防訓練を実施。 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	令和4年8月2日 ～ 8月31日に実施(58件)
利用者アンケートの 実施結果	◎ 利用した部屋の比率 大集会室 6.9% 防災会議室 24.1% 会議室 17.2% 音楽室 13.8% 教養娯楽室 1.7% サークル室 5.2% 多目的室 13.8% 試食会議室 8.6% 図書室 8.6% ◎ スタッフの対応について 満足 68.4% やや満足 14.0% ふつう 17.5% やや不満 0% 不満 0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 61.5% やや満足 11.5% ふつう 23.1% やや不満 2.0% 不満 2.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 61.5% やや満足 23.1% ふつう 15.4% やや不満 0% 不満 0% ◎ 年代 30代以下 0% 40代 10.4% 50代 15.5% 60代 22.4% 70代 43.1% 80才以上 8.6%
利用者からの 要望・苦情と 対応・改善	アンケートから ・トイレの便座が冷たくヒーターをつけてほしい ⇒ 昨年度も要望があり、市と協議中 ・網戸が固く開閉し難い(ガラス戸と同時に動いてしまう) ⇒ 換気が必要な為、網戸の改善・修正が必要であり市と協議中

●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、平等利用を確保するた めの体制	・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、スタッフの配置	・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 の方針	・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	S	S
		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、地域を巻き込んだイベ ント、社会活動の開催など	・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	A	A
		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	A	A
		区分評価				A

●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	・生涯学習において、自己研鑽・出会い及び生きがいや心身の健康保持向上の思いを持つ方々に各種活動の場として提供し、事故・トラブルもなく、安心安全に施設を利用していただく事が出来た。 ・適切な利用環境の充実を図るとともに、施設内の事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に務める事が出来た。 ・経年劣化等による施設改修や整備及び利用者の活動環境の改善に、こたえていくことに務めた。 ・使用していない電化製品はコンセントからプラグを抜いたり、空調や電気の電源をこまめに切って待機電力を減らしたりと電気代縮減に努めている。
前回までの意見の取組み状況	・積極的に利用者と歓談・声掛けを行い、アンケートだけで無く意見を把握するとともに、施設内の各設備と利用形態を考慮し、総合的に考えながら適切な判断・対応をとっている。 ・施設の安全管理はもとより、施設内の利用環境の整備を日常的に取り組んでいる。
今後の取組み	・生涯学習施設の役割を果たし利用者の意見も取り入れ、より利用しやすい施設運営を図っていく。 ・利用者と積極的に交流を図りながら、今後とも健全な施設環境、利用者サポートを図っていく。 ・保健センターや図書館も併設されており相互利用の配慮・施設の連携など円滑で適切な施設運営を図っていく。

●所管課の意見

今年度上半期は、コロナウイルス感染対策と社会経済活動の両立という市長メッセージのもと、サークル責任者との懇談会や文化講演会を実施し、これまでコロナウイルスにより中止としてきた事業を少しずつ再開し始めた。懇談会は40名、文化講演会は100名が参加したが、実施に際して、マスクの着用・こまめな換気・消毒等、感染対策を徹底して行い、参加者が安心して活動に取り組めるよう努めた。また、電気代が高騰する中、使用しない時はコンセントからプラグを抜いたり空調や電気の電源をこまめに消したりと、職員の細かな配慮により電気代縮減に努めている。加えて施設管理の面では、故障した照明スイッチ修繕や、アクリル板の取替など利用者のために効果的な修繕を複数実施した。

8月に実施したアンケートの結果、施設・設備の管理状況の満足度は73.0%、全体的な満足度は84.6%と高く評価されている。今後も施設管理運営や職員の日頃の接遇意識に期待したい。

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

- ・適切な管理運営がなされている。
- ・稼働率は高いが、利用する人は限定されているのではないかと。また、若い人の利用が少ないなど、年齢別、男女の偏りがあるので、講座の内容の見直しを検討すると良い。
- ・防災拠点としての機能も近年重要になってきているので、その点について明確化することも必要である。
- ・施設間のネットワークは大事で、各コミセンで効果があった取り組みについて共有できるようなネットワークがあると良い。