

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	岐阜市北部コミュニティセンター及び長寿園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市八代一丁目11番13号		
指定管理者名	岐阜市北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)	17,667,841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 4,467.17㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,180.94㎡ 防災会議室、集会室、教養娯楽室、生活相談室、大集会室、音楽室、サークル室、多目的室、チビツ子コーナー、駐車場 岐阜市北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)		30,108	31,315	17,918	35,124	15,177
各室稼働状況(%)	防災会議室	93.0	94.7	87.9	88.7	81.7
	集会室	100.0	100.0	98.0	100.0	95.4
	教養娯楽室	35.7	41.1	28.3	28.0	20.2
	生活相談室	17.2	19.2	18.2	22.7	19.3
	大集会室	73.2	66.9	71.7	68.7	41.3
	音楽室	88.5	89.4	90.9	95.3	87.2
	サークル室	81.5	78.8	73.7	78.0	67.9
	多目的室	57.3	53.0	46.5	45.3	47.7

●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職員の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(寄木細工)の発行、館内PRなど構成区域の地域住民を対象に回覧し、センター活動状況等を紹介している。 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(上半期) ①サークル合同見学体験会 ②避難訓練 ②防災研修会	① コロナ禍のため6月実施予定を11月に変更 ② 6/14 に実施 職員により実施 ③ 7/31 に実施 54人参加

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12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①下半期に実施 定期点検 ①(年12回) 4/28 5/12 6/9 7/26 8/23 9/27
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	日常の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	令和4年8月2日～8月31日に実施(76件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 大集会室 7.9%、防災会議室 32.9%、集会室 6.6%、教養娯楽室 7.9%、音楽室 19.7%、サークル室 15.8%、多目的室 7.9%、生活相談室 1.3% ◎ スタッフの対応について 満足 68.4%、やや満足 18.4%、ふつう 13.2%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 56.6%、やや満足 23.7%、ふつう 19.7%、やや不満 0.0%、不満 0% ◎ 全体的な満足度について 満足 59.2%、やや満足 27.6%、ふつう 13.2%、やや不満 0%、不満 0% ◎ 年代 10代以下 0%、20代 1.3%、30代 1.3%、40代 1.3%、50代 13.2%、60代 14.5%、70代 57.9%、80代以上 10.5%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	○各部屋の冷房温度の調整ができるとよいと思う。 → 館全体の空調設備のため、部屋ごとの温度調整は難しくなっております。使用状況等によりできる限り快適にご利用いただけるよう努めます。省エネのため、設定温度を高めにしております。ご協力をお願いします。 ○とても暑い日は少し早めにクーラーをつけていただくとありがたい。 → 高気温の時は、早めに冷房を入れるよう心がけます。 ○掃除は行き届いているが、カーペットの汚れが目立ちます。 → パネル式のカーペットのため、汚れの目立つ箇所は洗剤により洗って再利用しています。汚れが落ちない所はカーペットの張替えを検討します。 ○音楽室の網戸が開けると落ちそう → 注意して調整しておりますが、新型コロナウイルス対応の後付けのためガラス戸との隙間が狭いです。やさしい開閉をお願いします。 ○テーブルの角の欠損等、やや気になるところがある。 → 順次、買い替えについて検討してまいります。 ○使用時間にゆとりが欲しい。 → 利用時間は定時までとなっております。ご理解をお願いします。 ○マイクの音質をよくしてほしい。 → アンプ等の買い替えを含め検討いたします。 ○トイレの便座を拭く(ブッシュして出る)設備を入れてほしい。 → 洋式便所への設置について検討します。 → 設置済み ○毎月1日に並んで予約する時、北部は少し時間がかかるのが残念 → 月初めの予約には、多くの方が並ばれてお待たせしております。正確でより一層迅速な対応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	岐阜市北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、管理経費の削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削減の方策	・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、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	○避難訓練は、職員により避難の手順、通報訓練、消火器の設置個所の確認等を実施しました。 ○防災研修会は都市防災部の協力を得て、昨年より参加人数を増やして実施しました。 ○サークル連絡協議会総会において「サークル合同見学体験会」は、コロナのため6月の実施予定を11月に変更実施するようサークル団体へ協力依頼しました。 ○2年間中止された「サークル合同発表会」は、サークル連絡協議会の意向に沿って、参加者の特定等による参加人数の縮小、時間短縮、新型コロナ対策を徹底したうえで、実施する予定です。 ○運営委員会、サークル連絡協議会は、予定通り実施しております。 ○各部屋の冷房設定温度を27℃に設定し、予想最高気温32℃以下の日は節約運転モードにするなど電気代縮減に努めている。また、こまめに部屋の電気を消灯したり、昼間の晴天時で照度が保てるところは消灯しておいたり、使用量削減に努めています。
前回までの意見の取組み状況	○コロナ禍であるので、市のマニュアルに基づき、窓口で利用者にマスクの徹底、入り口での検温の実施、窓の開放(換気)など説明し協力依頼を行いました。 ○アンケートなどで指摘があった箇所や破損・劣化した箇所を速やかに処理し安全・快適な施設管理に努めました。 ○利用者に快適に利用して頂くよう取り組みを行っております。その結果、8月に実施したアンケートで、満足度は86.8%になり、「親切で気持ち良く対応していただきました」などの言葉を頂いた方が19人みえました。
今後の取組み	○今後も感染者を出さないよう市の方針に従い、利用前の検温の実施などを徹底し安全なコミセン運営に努めます。 ○「サークル合同発表会」「講演会」「グラウンドゴルフ大会」「サークル合同見学体験会」などいろいろと事業計画がありますので、今後の社会状況を鑑み、市と協議し安全・安心を第一に考えた大会等の実施を目指します。 ○施設の老朽化等に伴う不具合箇所を早期発見し速やかに修繕を行います。 ○8月に実施したアンケートの結果に満足せず、今後もより一層に親切・丁寧な接遇を職員一同が努めます。

●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、防災研修会や10月実施予定のグラウンドゴルフ大会責任者会議を実施した。防災研修会は54名、責任者会議は20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、冷房設定温度を27℃に設定したりこまめに部屋の電気を切ったりと、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、空調設備点検で不具合のあった冷温水発生器や冷却水配管の取替修繕を迅速に行った。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80.3%、全体的な満足度は86.8%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。