

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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地		
指定管理者名	岐阜市南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)	19,869,917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 4,191㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,454.16㎡ 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビッ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南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)		25,108	29,595	12,596	24,033	12,798
各室稼働状況(%)	教養娯楽室	11.5	11.3	9.2	1.3	7.3
	生活相談室	84.7	62.3	74.5	8.1	43.1
	集会室	72.6	65.6	81.6	15.7	57.8
	会議室	71.3	53.6	61.2	14.3	41.3
	防災会議室	87.9	88.7	90.8	33.8	78.9
	音楽室	69.4	65.6	74.5	16.3	59.6
	多目的室	17.8	20.5	14.3	4.9	12.8
	サークル室	45.9	42.4	50.0	14.9	47.7
	大集会室	86.6	79.5	81.6	28.7	71.6

●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適切な運用が行われている。 ②適切な運用が行われている。 ③サークル案内等のチラシを作成し、構成区域4校区の地域住民に回覧周知している。 ④アンケートを実施するとともに、窓口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サークル発表会「文化祭」(6月) ②消防訓練(9月)	①コロナウイルス感染症の影響を鑑み11月3日に延期 ②コロナウイルス感染症の影響を鑑み10月13日に延期

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下半期に実施予定 定期点検 ①上半期は、4/26, 5/13, 6/9, 7/26, 8/16, 9/7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	・玄関自動ドア開閉装置修繕 ・非常灯修繕・男子トイレ、女子トイレ排水管修理 ・トイレタンク金具取り換え修繕 ・女子トイレ手洗い器排水パイプ取り換え修繕
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条の規定に基づき実施されている。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し運営されている。

●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(27件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋は 教養娯楽室 3.7%、生活相談室 0.0%、集会室 22.2%、会議室 0.0%、防災会議室 37.0%、音楽室 7.4%、多目的室 0.0%、サークル室 7.4%、大集会室 22.2%、 ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 74.1%、やや満足 0.0%、ふつう 25.9%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など)について 満足 66.7%、やや満足 14.8%、ふつう 11.1%、やや不満 7.4%、不満 0.0% ◎ 全体的な満足度について 満足 70.4%、やや満足 22.2%、ふつう 7.4%、やや不満 0.0%、不満 0.0% ◎ 年代 30代以下 0%、40代 3.7%、50代 14.8%、60代 25.9%、70代 51.9%、80歳以上 3.7%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・防災会議室に扇風機を設置してほしい。 →2台設置いたしましたのでご利用ください。 ・女子トイレが匂う時がある。 →水道業者に調査してもらい排水管等を修繕しましたので改善できました。 ・大集会室の長椅子を増やしてほしい。 →数量的には足りていると思いますのでより多くの人数が座れるよう配置を工夫します。 ・集会室のブラウン管テレビを新しい機種に変えてほしい。 →利用者が使いやすい機種への買い替えを検討中ですのでしばらくお待ちください。

●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	岐阜市南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	・8月の1か月間アンケート調査を実施し、利用者の要望にすぐ応えられるよう利用者目線に立ったコミセン運営を行うよう心がけた。 ・コロナウイルス感染症防止のため、利用者の方には、マスクの着用、消毒の徹底等にご協力をいただいた。また、館内の空気の入替えを頻繁に行った。 ・灯油価格の高騰に伴い、日頃からこまめに電気や空調を消したり、不要な部分の照明を落としたりと経費節減に心がけた。 ・「南部東事務所」の職員と連携を密にし利用者の苦情要望等に迅速かつ丁寧に対応するとともにコロナウイルス感染症防止の情報の共有化に努めた。
前回までの意見の 取組み状況	・コロナウイルス感染症防止対策のため、利用者の方々に徹底的に注意喚起したことによりクラスターの発生もなく安心して利用していただくことができた。 ・利用者からの要望等については、迅速に対処した。
今後の取組み	・建物及び関連設備の経年劣化により修繕箇所が多発しているため、利用者アンケートの要望苦情等を参考にするとともに、岐阜市男女共生・生涯学習推進課と緊密に連絡を取りながら計画的に施設の修繕に努め利用者が安心して快適に利用できるコミセン運営に努めたい。 ・コロナウイルス感染症防止対策については油断することなく館内施設の消毒や換気を頻繁に行い、利用者への注意喚起につとめ、安心・安全なコミセン運営に努めたい。なお、万一感染者が出たときは、岐阜市の男女共生・生涯学習推進課と緊密に連絡を取り合い、最善策を講じてコミセン運営に支障をきたさないよう対処したい。

●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、役員会や運営委員会を実施した。役員会は8名、運営委員会は26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、こまめに電気や空調を消したり、不要な部分の照明を落としたりと、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、自動ドアの開閉装置やトイレの不具合部品の交換など、利用者のため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では集計数27件と少なかつたため、今後はより一層呼びかけ等を行い回答数の増加に努められたい。評価としては、施設・設備の管理状況の満足度は81.5%、全体的な満足度は92.6%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。
- ・稼働率が高いが、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。