# 令和　6　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） | 19，613，668円（令和6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㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て　延床面積　2，180．94㎡<br>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、チビッ子コーナー、駐車場<br>岐阜市北部ふれあい保健センター（併設施設） | | |

## ●利用状況

| | | R06 下半期 | R06 上半期 | R05 下半期 | R05 上半期 | R4 下半期 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 利用者数（単位：人） | | 37,406 | 26,198 | 30,931 | 35,298 | 31,544 |
| 各室稼働状況（%） | 防災会議室 | 96.0 | 92.9 | 93.4 | 94,9 | 90.7 |
| | 集会室 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| | 教養娯楽室 | 47.7 | 39.7 | 40.8 | 40.8 | 41.1 |
| | 生活相談室 | 22.5 | 20.5 | 23.0 | 21.0 | 25.8 |
| | 大集会室 | 74.2 | 70.5 | 75.7 | 70.7 | 78.8 |
| | 音楽室 | 92.7 | 91.0 | 92.8 | 91.1 | 90.7 |
| | サークル室 | 74.2 | 75.6 | 86.8 | 80.3 | 86.1 |
| | 多目的室 | 56.3 | 57.1 | 66.4 | 58.6 | 69.5 |

## ●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<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>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。<br>②職員の設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。<br>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。<br>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(下半期)<br>①サークル合同発表会<br>②グラウンドゴルフ大会<br>③サークル合同見学体験会<br>④講演会<br>⑤避難訓練<br>⑥広報誌「寄木細工」発行 | ① 10/ 6に実施　約350名参加<br>② 10/21に実施　約100名参加<br>③ 11/1～11/30　チラシ等を地域に回覧し実施<br>④ 11/17に実施　約70名参加<br>⑤ 2/ 6に実施　事務局にて実施<br>⑥ 3/ 5に発行　地域内全自治会の班回覧 |

| | | |
|---|---|---|
| 施設管理 | 日常点検<br>①消防設備点検（自主点検）<br>②不審者、危険物（自主点検）<br>法定点検<br>①昇降機保守点検（年1回）<br>定期点検<br>①昇降機保守点検（年12回） | 日常点検<br>①特記事項なし<br>②特記事項なし<br>法定点検<br>①3/12実施　良好<br>定期点検<br>①（年12回）　10/10　11/8　12/6　1/9　2/7　3/12 |
| 施設修繕 | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・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<br>②非常時の対応策<br>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。<br>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。<br>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7年2月1日～2月28日実施（回答数：47件） |
| 利用者アンケートの実施結果 | ◎　利用した部屋は<br>大集会室 4.26%、防災会議室 31.91%、集会室8.51%、教養娯楽室 6.38%、音楽室 34.04%、サークル室 6.38%、多目的室 4.26%、生活相談室4.26%<br>◎　スタッフの対応について<br>満足 65.22%、やや満足 19.57%、ふつう 15.22%、やや不満　0%、不満　0%<br>◎　施設・設備管理状況について<br>満足 44.44%、やや満足 22.22%、ふつう 33.33%、やや不満　0%、不満　0%<br>◎　全体的な満足度について<br>満足 63.83%、やや満足 21.28%、ふつう 12.77%、やや不満　2.13%、不満　0%<br>◎　年代<br>10代未満　0%、10代 0%、　20代　4.3%、30代　0%、40代 2.1%、<br>50代 14.9%、60代　17.0%、70代　46.8%、80代以上 14.9% |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | ○お手洗いを新しくしてほしい。<br>音楽室の床が冷たい、何か良い方法はありませんか。<br>→トイレの改修や床の張直しなどは、建物全体の改築規模になると思われます。<br>日頃の清掃等で快適にご利用いただけるよう努めます。<br>○1階ロビーの長椅子の下に布切れが垂れていて見苦しい。<br>第一駐車場の車止めのブロックが傾いていて危ない。<br>→対応・整備します。<br>○あいさつした時に、あいさつを返していただくとうれしい。<br>→親切丁寧な対応に努めてまいります。<br>○前のサークルの糸くずを落ちていた。<br>夏にゴキブリが出た時は大騒ぎでした。<br>→こまめな清掃で、清潔な環境で利用していただけるよう努めます。<br>○暖房の状態が弱く寒かったことがあり気になった。<br>→エアコンの設定温度や出力に配慮してまいります。 |

## ●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<br>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。<br>・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<br>・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（窓口応対、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<br>・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<br>・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<br>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<br>・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、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<br>・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 | ○「サークル合同発表会」は、日ごろのサークル活動の発表の場として広く広報し、実施しました。<br>○「グラウンドゴルフ大会」は、地域の高齢者の生きがいと健康増進を目的に実施しました。<br>○「サークル合同見学体験会」は、地域に案内を回覧し、実施しました。<br>○「講習会」は、岩砂病院の理学療法士の指導のもと、実施しました。<br>○「避難訓練」は、2回実施しました。<br>○広報誌「寄木細工」を発行し　地域内全自治会の回覧に供しました。<br>○運営委員会、サークル連絡協議会は予定通り開催しております。 |
| 前回までの意見の取組み状況 | ○新型コロナウイルス感染症が第5類になったことから、利用者数も回復傾向でしたが、今年度は酷暑、台風、大雪等の天候不順で予約のキャンセルがあり、サークル数の減少傾向も相伴って、利用者数が減少しました。<br>○アンケートなどで指摘があった個所や破損・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。<br>○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。2月に実施したアンケートで、全体的な満足度が「満足」と「やや満足」合わせて85%を超える結果となりました。 |
| 今後の取組み | ○今後も市の方針に従い、利用者の安心、安全を徹底したコミセン運営に努めます。<br>○地域住民の連帯意識を高める場としての役割を果たせるよう、引き続き地域のサークル活動の場の提供など、支援していきます。<br>○「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」などの事業計画にそって、地域住民の交流、活動の場としての事業を実施します。<br>○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。<br>○2月に実施したアンケートの結果に満足をせず、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**

今年度下半期は、指定管理者実施の事業として「サークル合同発表会」、「グラウンドゴルフ大会」などを実施している。サークル合同発表会は、約350名が参加し、定期サークルの活動を多くの観客に披露する場となった。グラウンドゴルフ大会は高齢者の生きがいと健康増進を目的に実施され、約100名の方が参加され、とても盛況であった。
2月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応について、満足度は84.79%、全体的な満足度は85.11%と高く評価されている。一方で、スタッフの接遇について一部指摘があるため、今後は改めて接遇意識について意識されたい。
また、施設管理の面では、大集会室のカーテンやスクリーンの修繕、駐車場区画線修繕など、利用者のために効果的な修繕を複数実施した。利用者からの要望に対し、可能な限り迅速に対応している。今後も高い接遇意識と、適正な管理運営を期待したい。
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**

コミセンごとの利用率については、人口比率が大きく作用している。
決算報告書より、与えられた予算の中で健全に実施をしている。
アンケート結果を見ると、不満はないようであり、適正に実施されていると見受けられる。