

## 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	岐阜市福富迎田6番地1		
指定管理者名	岐阜市北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	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料 (年額)	19,540,217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 4,505.84㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,766.21㎡ 防災会議室、会議室、大集会室、サークル室、音楽室、教養娯楽室、スポーツ室、料理教室、チビッココーナー、駐車場 岐阜市役所北部事務所三輪連絡所(併設施設)、岐阜北消防署三輪分署(併設施設)、岐阜市北東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	R04 下半期
利用者数(単位:人)		23,324	18,253	20,730	22,061	19,595
各室稼働状況(%)	防災会議室	46.4	47.4	42.8	51.0	49.0
	会議室	42.4	36.5	42.8	38.9	44.4
	大集会室	57.6	50.0	67.1	73.2	84.1
	サークル室	24.5	21.8	27.0	24.8	30.5
	音楽室	84.8	82.7	80.9	84.1	86.1
	教養娯楽室	53.0	44.2	47.4	47.1	53.6
	スポーツ室	99.3	99.4	100.0	98.1	95.4
	料理教室	19.2	14.1	18.4	10.8	11.9

### ●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供用日・供用時間を遵守している。 ②適切に人員配置を行っている。 ③構成地区の全世帯に「チラシ」を配布してコミュニティセンターの自主事業等を紹介している。 ④お客様アンケートや窓口等に寄せられる意見や要望に、迅速で丁寧な対応に努めている。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施(下半期) ①第18回北東部コミセン文化のつどい ②北東部コミセンふれあいコンサート ③消防訓練	①10/27開催 330人参加 ②12/ 8開催 213人参加 ③12/26実施 10人参加

施設管理	<p>日常点検</p> <p>①消防設備点検(自主点検)</p> <p>②不審者、危険物(自主点検)</p> <p>保守点検</p> <p>①昇降機意匠清掃(年1回)</p> <p>定期点検</p> <p>①昇降機保守点検(年12回)</p>	<p>日常点検</p> <p>①特記事項なし</p> <p>②特記事項なし</p> <p>保守点検</p> <p>①12月18日実施</p> <p>定期点検</p> <p>①10/4 11/26 12/18 1/23 2/13 3/14実施</p>
施設修繕	<p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <p>・迅速な修繕の実施</p>	<p>点検を日常的に実施することで、施設や備品等の現状を的確に把握し、迅速な対応に努めている。</p>
危機管理・法令遵守	<p>①個人情報の保護</p> <p>②非常時の対応策</p> <p>③関係法令の遵守</p>	<p>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している。</p> <p>②マニュアルを整備し、消防訓練を年2回実施している。</p> <p>③関係法令を遵守して運営している。</p>

### ●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	<p>令和7年2月1日～2月28日に実施(回答数:59件)</p>
利用者アンケートの実施結果	<p>◎回答した人数 59人</p> <p>◎年齢構成 10代1.7%、40代5.1%、50代5.1%、60代27.1%、70代45.8%、80歳以上15.3%</p> <p>◎使用した部屋 大集会室7.02%、防災会議室1.75%、教養娯楽室8.77%、スポーツ室38.60%、会議室8.77%、音楽室19.30%、料理教室7.02%、三輪連絡所5.26%、その他3.51%</p> <p>◎スタッフの対応(態度や接客など) 満足77.19%、やや満足12.28%、ふつう10.53%</p> <p>◎施設・設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など) 満足68.52%、やや満足20.37%、ふつう9.26%、やや不満1.85%</p> <p>◎全体的な満足度 満足78.95%、やや満足14.04%、ふつう5.26%、やや不満1.75%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カーテンが壊れている(大集会室) →一ヶ所不具合など確認しておりますので、早急に対応します。</li> <li>・エアコンがききづらい。扇風機が欲しい。 →エアコンの温度調整での対応をお願いします。</li> <li>・畳が古い。 →畳の劣化に注意を払い、交換時期を考えたいと存じます。</li> <li>・南側からも入れる様にして欲しい。 →建物の構造と管理上から、南側に出入口を設置することは困難です。</li> <li>・本の数を増やして欲しい。 →本棚の増設は考えておりません。巡回図書館のご利用をお願いします。</li> <li>・スタッフにより対応が少し違う。 →職員の一層の情報交換や連携を図り、対応の統一を図ってまいります。</li> <li>・暖房があまり効かない時がある。 →事務局に申し出ただけであれば温度調整をします。</li> <li>・ゴミ箱が欲しい。 →ゴミは各自で持ち帰りが原則ですので、ゴミ箱の設置は考えておりません。</li> <li>・食器の不足を補充してほしい。 →調査して対応します。</li> </ul>

●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 ・定期的な備品の点検を行い、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、閉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	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 ・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

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>○「文化のつどい」と「ふれあいコンサート」のチラシを各6,000部作成し、全戸配布により地域住民への周知を図り、多数の方の参加を得てコロナ禍以前の活気を少し取り戻すことができた。 ○施設を利用された方やお客様アンケートの意見や要望に迅速・適切に対応し、大集会室のカーテンレールの修繕工事や看板柱等の塗装工事を迅速に行うことができ、施設の安全で快適な利用の維持に努めた。 ○施設を利用される方の安全・安心を図るため、AEDや消防施設の点検を日常的に行い、サークルの方の参加を得て消防訓練を実施した。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>○気温の変動に合わせて冷暖房の切り替えを的確に行い、利用者の要望に沿った温度設定を行ってそれぞれのサークル活動に適した室内温度の維持に努めた。 ○美術品の展示コーナーについて設置の可能性を検討した結果、展示場所が2階ロビーの壁に限られ絵画等を吊るす展示方法になり、落下による来館者の怪我や作品の破損等に繋がる可能性が高く、常時管理できる状況にないため美術品展示コーナーの設置は困難との結論であった。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○サークル構成員の高齢化により活動が縮小しており、コミュニティセンターの活動を積極的に広報することで、広い世代にサークルへの参加を呼びかけて、多数の方が利用する施設となるよう努める。 ○日々の観察や利用者からの情報から、経年劣化に伴う設備の機能低下等を早期に把握して適切に対応し、地域の方が安全で快適に施設を利用できるよう努める。 ○地域の方が安全・安心して施設をご利用いただくため、消防施設やAEDの点検を日常的に行い、消防訓練を年2回の実施し、救急救命講習会等に積極的に参加する。 ○空調機や照明等を適切に操作し、最近の激変する気象に対応しつつ節電に努める。</p>

### ●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「文化のつどい」、「ふれあいコンサート」などを実施している。文化のつどいは定期サークル活動の発表の場として催された。330人が参加し、盛況であった。ふれあいコンサートは、アルパとフルート奏者の演奏会を実施し、213人が参加し好評であった。  
2月に実施したアンケートの結果、全体的な満足度は92.99%と高く評価されている。一方でスタッフの待遇について一部指摘があるため、改めて待遇意識について意識されたい。  
また、施設管理の面では、大集会室暗幕カーテンレール修繕や2階ホール和室前と階段前のLED化など、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おり、今後も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

コミセん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。