

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	岐阜市長森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	岐阜市前一色一丁目2番1号		
指定管理者名	岐阜市長森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)	19,602,474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 4,087m ² 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,728.74m ² 防災会議室、多目的室、音楽室、スポーツ室、料理教室、サークル室、集会室、教養娯楽室、大集会室、チビッ子コーナー、駐車場 岐阜市東青少年会館(併設施設)、岐阜市長森図書室(併設施設)、岐阜市長森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)	35,681	33,556	16,402	30,133	15,981
各室稼働状況(%)	防災会議室	93.0	94.7	88.0	95.3
	多目的室	52.2	49.0	52.0	43.3
	音楽室	84.7	68.9	63.0	65.3
	スポーツ室	100.0	96.7	95.0	97.3
	料理教室	21.7	19.9	18.0	24.7
	サークル室	47.8	50.3	30.0	37.3
	集会室	73.3	68.9	65.0	69.3
	教養娯楽室	45.2	38.4	33.0	39.3
	大集会室	77.7	76.2	71.0	73.3

●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適切な運用を行っている。 ②適切な運用を行っている。 ③「長森コミセンだより」を年2回発行し、日野・長森地区全世帯に回覧している。館内にも配架し、来館者に広報している。 ④年2回「お客様アンケート」を実施して、利用者の意見を収集するとともに、窓口でも利用者の意見に耳を傾け、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消防訓練の実施 ②コミセン講座の実施 ③長森コミセンだよりの発行	①令和4年6月11日に実施。34名の参加があった。 ②令和4年8月7日の第1回コミセン講座「男性の料理教室」は、新型コロナウイルス感染拡大(第7波)で中止した。 9月27日に、第2回コミセン講座「健康な体づくり」を実施した。 第1部に14人、第2部に13人の参加があった。 ③令和4年8月1日、長森コミセンだよりvol.53を1,600部発行した。日野・長森地区全自治会内で回覧した。

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毎日1回実施。特記事項なし。 ②毎日1回消防設備点検時に館内を巡回。特記事項なし。 法定点検 ①6月17日実施済み 定期点検 ①上半期は6回実施(4/14, 5/18, 6/17, 7/14, 8/18, 9/13に実施済)
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	日常点検で施設・設備の状況を把握しながら、利用者からの指摘も受けて、不具合箇所の早期発見に努め、適切に修繕等の対応を行っている。
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条の規定に基づき実施している。 ②マニュアルを整備するとともに、利用者も参加して、年2回消防訓練(避難訓練、AED訓練研修を含む)を実施している。 ③関係法令を遵守して管理運営している。

●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	<p>○利用した部屋は 大集会室…11. 8% 防災会議室…25. 0% 集会室…6. 6% 教養娯楽室…1. 3% サークル室…4. 0% スポーツ室…15. 8% 音楽室…15. 8% 料理教室…1. 3% 多目的室…2. 6% 東青少年会館…15. 8%</p> <p>○スタッフの対応(態度や接客など)について 満足…86. 9% やや満足…10. 5% ふつう…2. 6% やや不満…0% 不満…0%</p> <p>○施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足…67. 1% やや満足…14. 5% ふつう…7. 9% やや不満…9. 2% 不満…1. 3%</p> <p>○全体的な満足度について 満足…80. 2% やや満足…13. 2% ふつう…5. 3% やや不満…1. 3% 不満…0%</p> <p>○年代 10歳未満…0% 10代…1. 3% 20代…0% 30代…6. 6% 40代…13. 2% 50代…19. 7% 60代…26. 3% 70代…27. 6% 80歳以上…5. 3%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> ・時計が壊れているので時間がわからない。なるべく早く修理してほしい。 ・各部屋の時計が故障した状態が続いています。何かと不便を感じます。 →早期の時計の設置の要望が18件ありました。半導体不足により設置が遅延しましたが、全部屋の時計の取替修繕が完了しました。利用者の皆様に大変ご迷惑をおかけしました。 ・駐車場がもう少し広いと良いのですが。(一台一台の間) →車間スペースの拡張計画は無く、現状維持での対応となります。市役所主管課へは要望事項として連絡済みです。 ・スリッパOKにしてほしい。ジュータンが汚れていて、くつ下が汚れる。 →カーペット摩耗防止のため、スリッパの使用自粛をお願いしております。カーペットの汚れに対しては、迅速に対応しています。

●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	岐阜市長森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 ・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・人的能力、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	S	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、地域と一緒にとなって、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	<ul style="list-style-type: none">来館者、利用者には、手指消毒、部屋の換気、室内消毒などに取り組み、新型コロナウイルス感染防止に積極的かつ前向きに取り組んでもらった。新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら、コミセン講座を実施することができた。秋の生涯学習フェスティバルの開催に向けて、定期(登録)サークルの理解と協力を得て、実行委員会を開催するなど、準備協力体制が整い、開催に向けて動き始めている。チビッ子コーナーにアコードィオンカーテンを設置して、授乳コーナーを設けた。男子洋式トイレと多目的トイレにサニタリーボックスを設置して、必要としている方に配慮した。館内の親子時計が経年劣化が原因で止まってしまった。半導体不足による調達遅れがあり、取替修繕に時間がかかってしまった。利用者に不便や迷惑をかけてしまった。廊下等の不必要的電灯はこまめに切ったり、空調機は台数制限をかけて運転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	<ul style="list-style-type: none">利用者には、手指消毒、使用中の室内換気、使用後の室内消毒に協力してもらい、日々継続的に新型コロナウイルス感染防止対策に取り組んだ。スポーツ室の暑さ対策として、早朝から空調機スイッチをONにする、遮光カーテンを閉めて日差しが入らないようにするなどの暑さ対策を講じて、利用者に快適な環境での利用に心がけた。利用の問い合わせや要望には丁寧な対応を心掛けた。新規のサークル活動利用が増えてきている。「お客様アンケート」は、コミセン利用サークルのみならず、東青少年会館利用サークルにも窓口でアンケートを渡して、回答に協力をお願いした。その結果、76件の回答をいただいた。
今後の取組み	<ul style="list-style-type: none">蛍光灯のLED化修繕には、引き続き計画的に取り組んでいく。経年劣化による故障・破損が多くなっている。利用者が安心して使用できるよう、迅速な修繕対応に心がける。手指消毒、部屋の換気、室内消毒など新型コロナウイルス感染防止対策を継続的に行い、安心安全な利用に心がける。コロナ禍の中、感染防止対策を講じながら各種の運営委員会事業(生涯学習フェスティバル、コミセン講座、サークル体験説明会)に取り組んでいくようする。職員一人一人の接遇意識を高め、窓口対応では親切丁寧に心がける。

●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、コミセン講座を実施し、これまでコロナウイルスにより中止してきた事業を少しずつ再開し始めた。27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、不必要的電灯はこまめに切ったり、空調機は台数制限をかけて運転したりと、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、授乳スペース確保のためチビッ子コーナーにアコードィオンカーテンの設置や、故障した時計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、施設や設備の管理状況については81.6%、全体的な満足度は93.4%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。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。