

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和8年2月1日～2月28日に実施(回答数: 75件)
利用者アンケートの実施結果	<p>◎ 利用した部屋の比率</p> <p>大集会室 10.71% 防災会議室 17.86% 会議室 20.24% 音楽室 16.67% 集会室 2.38% 教養娯楽室 0.00%</p> <p>サークル室 2.38% 多目的室 8.33% 試食会議室 8.33% 料理講習室 4.76% 工作室 4.76% 図書室 3.57%</p> <p>◎ スタッフの対応について</p> <p>満足 73.33% やや満足 6.67% ふつう 20.00% やや不満 0.00% 不満 0.00%</p> <p>◎ 施設・設備の管理状況について</p> <p>満足 52.11% やや満足 26.76% ふつう 19.72% やや不満 1.41% 不満 0.00%</p> <p>◎ 全体的な満足度について</p> <p>満足 69.12% やや満足 16.18% ふつう 14.71% やや不満 0.00% 不満 0.00%</p> <p>◎ 回答者年齢</p> <p>10歳未満 0.0% 10代 0.0% 20代 5.3% 30代 1.3% 40代 8.0% 50代 10.7% 60代 13.3% 70代 48.0%</p> <p>80歳以上 13.3%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>アンケートから</p> <p>① 蛍光灯が数か所切れている。(大集会室)</p> <p>⇒ 高所作業につき足場を組む必要があるため、ある程度数がまとまってから交換します。(R8/4月予定)</p> <p>② イスが多くて台車に入れるのが大変。5個ほど減らしてください。(防災会議室)</p> <p>⇒ 減らしました。(3月)</p> <p>③ 防災会議室の匂いを何とかしてほしい。</p> <p>⇒ 清掃業者がクリーニングしています。消臭剤を増やして臭い取りをします。(3月～)</p> <p>④ 会議室の鏡を増やしてほしい。</p> <p>⇒ 鏡を増やすのは難しいので(より大きな鏡のある)防災会議室を一度お試しください。</p> <p>⑤ 空調の効きが悪い。(趣味の工作室、図書室)</p> <p>⇒ 工作室は問題ないようです。図書室は状況を確認し、不調の場合は修繕を岐阜市に申請します。</p> <p>⑥ 清掃が行き届いていない。(玄関、階段の手すりの間)</p> <p>⇒ 清掃を徹底します。</p>

●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かき離していないか ・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、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、地域と一体となつて、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>	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習において、自己研鑽・出会い及び生きがいや心身の健康保持向上の思いを持つ方々に各種活動の場として提供し、事故・トラブルもなく、安心安全に施設を利用していただくことができた。 ・適切な利用環境の充実を図るとともに、施設内の事故等危機管理に向け、職員意識の高揚に努めることができた。 ・経年劣化等による施設改修や整備及び利用者の活動環境の改善に、応えていくことに努めた。
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に利用者と歓談・声かけを行い、アンケートだけでなく意見を把握するとともに、施設内の各設備と利用形態を考慮し、総合的に考えながら適切な判断・対応をとっている。 ・施設の安全管理はもとより、施設内の利用環境の整備を日常的に取り組んでいる。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習施設の役割を果たし利用者の意見も取り入れ、より利用しやすい施設運営を図っていく。 ・利用者と積極的に交流を図りながら、今後とも健全な施設環境、利用者サポートを図っていく。 ・図書館も併設されており相互利用の配慮・施設の連携など円滑で適切な施設運営を図っていく。

●所管課の意見

<p>今年度下半期は、指定管理者実施の事業として「ファミリーコンサート」、「花づくり」を実施している。ファミリーコンサートは、岐響ジュニアオーケストラを迎え開催した。昨年度の参加数285名に対し、今年度は参加数350名に増加した。引き続き地域の盛り上がりにも寄与した事業となることを期待したい。</p> <p>2月に実施したアンケートの結果、全体的な満足度は85.3%と高く評価されている。今後も利用者の声を取り入れ、利用しやすい施設づくりに努められたい。</p> <p>また、施設管理の面では、誘導灯の取替修繕、大集会室の天井照明器具の交換など、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。</p> <p>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。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートに二次元コードをつけて、携帯電話でも簡単に回答できるようにすると、より多くの方の声が聞けるのではないかと。 ・アンケートの結果、施設に対する不満も出ており、修繕にもう少し支出してあげても良いのではないかと感じます。
--