

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	☐ 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)	18,005,207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 4,508.25㎡ 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

		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)		18,866	19,513	8,885	18,640	10,746
各室稼働状況(%)	防災会議室	42.0	38.3	38.1	39.3	34.9
	会議室	29.3	23.4	15.5	25.3	24.8
	大集会室	70.7	66.9	60.8	58.7	45.0
	サークル室	22.3	27.4	20.6	25.3	21.1
	音楽室	79.0	66.1	63.9	63.3	70.6
	教養娯楽室	59.2	67.3	64.9	64.0	57.8
	スポーツ室	96.8	94.8	96.9	97.3	93.6
	料理教室	12.1	10.1	8.2	16.7	12.8

●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適切に運用し、共用日・共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構成地区の世帯を対象に「コミセンだより」を発行し、コミュニティセンターの活動等を紹介している。 ④お客様アンケートのご意見や窓口等に寄せられる要望等について、可能な限り迅速・丁寧な対応を心がけている。
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 ②防災研修会・救命講習会 ③文化講演会	① 7/14実施 15人参加 ② 7/27実施 25人参加 ③ 8/ 7開催 66名参加

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) 保守点検 ①昇降機意匠清掃(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 保守点検 ①12月実施予定 定期点検 ①4/19、5/19、6/22、7/8、8/25、9/8
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	日常点検を実施することで、施設及び備品等の状況を適切に把握し、迅速な対応を行っている。
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マニュアルを整備し、消防訓練を年2回実施している。 ③関係法令を遵守して運営している。

●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(77件)
利用者アンケートの実施結果	◎利用した部屋 大集会室19.5%、防災会議室3.9%、教養娯楽室6.5%、サークル室5.2%、スポーツ室45.5%、会議室3.9%、音楽室13.0%、三輪連絡所1.3%、その他1.3% ◎スタッフの対応(態度や接客など) 満足76.6%、やや満足7.8%、普通15.6% ◎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67.5%、やや満足14.3%、普通18.2% ◎全体的な満足度 満足75.3%、やや満足10.4%、普通14.3% ◎年代 10代以下 0%、20代3.9%、30代3.9%、40代5.2%、50代5.2%、60代27.2%、70代45.5% 80歳以上9.1%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・Wi-Fiがつながりにくい。30分程度で切れる。 →この辺りはやや電波の弱い地域で、30分で切れる設定となっております。 ・サークル室の水汲み場に手洗い用石鹸があると良い。 →早速設置いたします。 ・駐車場が満車で駐車できないことがある。 →施設使用団体の駐車台数を事前に把握し、満車とならないよう調整に努めます。 ・トイレのベビーキープの位置を鍵に手の届かない逆側にしてほしい。 →パーテーションの構造、ドアの逆付けが可能か調査いたします。

●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 推進を行う上での方針と主な 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
		施設管理を行う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	○新型コロナウイルス感染症の感染状況に留意し、感染防止対策を適正に実施して、「文化講演会」及び「防災研修会・救命講習会」を開催し、多数の方々の参加を頂いた。 ○施設利用者の方からの直接の声や、お客様アンケートのご意見等を参考にして、快適に施設をご利用頂けるよう設備や備品等の維持管理に努めた。 ○利用者の皆様が安全で安心して施設をご利用いただくため、消防施設等を日常的に点検し消防訓練を年2回実施した。 ○照明やエアコン等の消し忘れがないようこまめにチェックをしたり、2階の部屋の利用がない時は、ロビーの照明とエアコンを消したりと電気代縮減に努めた。
前回までの意見の取組み状況	○清掃委託業者と協力し、トイレのスリッパが乱れないように整理し、椅子のシミ等の汚れについても順次洗浄するなどして、利用者の皆様が快適に使用できるよう努めている。 ○各部屋の照明のLED化を計画的に進めて照明の明度不足を順次解消し、未使用時の部屋の照明や空調の管理をして節電に努めている。
今後の取組み	○新型コロナウイルス感染症の感染状況に留意し、感染防止対策を適正に実施して、運営委員会主催の行事を例年通りに開催できるよう努める。 ○経年劣化による設備等の機能低下が顕著になっており、利用者が快適に施設をご利用頂けるよう、設備・備品等の維持管理や修繕等に迅速に対応できるよう努めていく。 ○利用者の皆様に安全で安心して施設をご利用いただくため、消防施設等の点検、消防訓練の年2回の実施、救命講習会等の各種研修会へ積極的に参加していく。

●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、文化講演会や防災研修会・救命講習会を実施した。文化講演会は66名、防災研修会・救命講習会は25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、照明やエアコン等の消し忘れがないようこまめにチェックをしたり、不要な箇所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、故障したカーテンレールや鍵の取替など、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81.8%、全体的な満足度は85.7%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、男女の偏りがあるため、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。
- ・ふれあいコンサートを開催し、様々な年代が交流できるようにしていることは評価できる。