

## 令和 4 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	岐阜市南部コミュニティセンター及び陽楽園	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市加納城南通一丁目20番地		
指定管理者名	岐阜市南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)	19,869,917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 4,191㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,454.16㎡ 教養娯楽室、生活相談室、集会室、会議室、防災会議室、音楽室、多目的室、サークル室、大集会室、チビツ子室、駐車場 岐阜市南部東事務所(併設施設)、岐阜市南部ふれあい保健センター(併設施設)		

### ●利用状況

		R04 下半期	R04 上半期	R03 下半期	R03 上半期	R02 下半期
利用者数(単位:人)		26,253	25,108	29,595	12,596	24,033
各室稼働状況 (%)	教養娯楽室	11.9	11.5	11.3	9.2	1.3
	生活相談室	93.4	84.7	62.3	74.5	8.1
	集会室	77.5	72.6	65.6	81.6	15.7
	会議室	80.8	71.3	53.6	61.2	14.3
	防災会議室	97.4	87.9	88.7	90.8	33.8
	音楽室	82.1	69.4	65.6	74.5	16.3
	多目的室	29.1	17.8	20.5	14.3	4.9
	サークル室	51.7	45.9	42.4	50.0	14.9
大集会室	90.7	86.6	79.5	81.6	28.7	

### ●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適切な運営が行われている。 ②適切な運営が行われている。 ③サークル案内やコミセンだより等を作成し構成区域4校区の地域住民に回覧周知をしている。 ④アンケートを実施するとともに窓口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) ①第36回南部コミセン文化祭 ②郷土を考える会 ③南部コミセンだより発行(1月) ④消防訓練(10月・2月) ⑤自主防災研修会	①13サークル参加 ②11/20構成地域4校区事業にコミセンも協賛 ③構成地域校区4校区に班回覧配布 ④10/13 59名参加・2/14 22名参加 ⑤3/20実施 構成地域校区コミセン運営委員会役員委員21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) 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特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①12/20の定期点検時に追加項目を点検した 定期点検 ①下半期は 10/21、11/16、12/20、1/6、2/17、3/16
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	日常点検の中で建物および設備の状況を把握し、不具合箇所が発見された場合には迅速に対処している。
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されている。 ②マニュアルを整備するとともに、年2回避難訓練を実施している。 ③関係法令を遵守し、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5年2月1日～2月28日実施(29件)
利用者アンケートの実施結果	<p>◎利用した部屋は          教養娯楽室 0.0%、生活相談室 3.5%、集会室 24.1%、会議室 0.0%、防災会議室 31.0%、音楽室 13.8%、多目的室 0.0%、サークル室 10.3%、大集会室 17.3%</p> <p>◎スタッフの対応(態度や接客など)について          満足 75.9% やや満足 10.3% ふつう 13.8% やや不満 0.0% 不満 0.0%</p> <p>◎施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など)について          満足 69.0% やや満足 13.8% ふつう 17.2% やや不満 0.0% 不満 0.0%</p> <p>◎全体的な満足度について          満足 72.5% やや満足 17.2% ふつう 10.3% やや不満 0.0% 不満 0.0%</p> <p>◎年代          10代 0.0% 20代 3.4% 30代 0.0% 40代 6.9% 50代 6.9% 60代 27.6% 70代 44.9%          80代以上 10.3%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>・大集会室の電灯の球切れを早く直して欲しい。          →成るべく早く治せるよう手配いたします。</p> <p>・いつも明るく迎えてくださって嬉しいです。          →ありがとうございます。皆様方が快適にご利用いただけるよう努めます。</p> <p>・トイレの灯りをもう少し明るくしてほしい。          →トイレの蛍光灯を新品に交換いたします。</p> <p>・とても話しやすくて丁寧に接していただけありがとうございます。          →ありがとうございます。皆様方が快適にご利用いただけるよう努めます。</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	岐阜市南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、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、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>・建物及び機械類等の関連附属設備の経年劣化により、修繕箇所が多くあり、利用者からのご意見や修理箇所のパトロールを行い、劣化部分の早期発見に努め、岐阜市男女共生・生涯学習推進課と密に連絡を取り合い計画的に修繕を行い、利用者が安心して快適にご利用いただけるよう努めた。 ・暖房に要する灯油使用量の削減を目指し、利用者のご理解のもと節減に努めたものの、灯油代が予想を超える高騰により、既決の予算では賄いきれないため、リスク負担分としての委託料増額を市当局に要求させていただいた。</p>
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<p>・サークル会員や一般利用者からのご意見、要望について広く耳を傾け、岐阜市男女共生・生涯学習推進課と連絡を取り合い、老朽施設の不具合修理等、極力要望が叶えられるよう努めた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・老朽化した建物及び機械類等の関連附属設備の延命化に向け、異常個所の把握及び情報収集に努めるとともに、岐阜市男女共生・生涯学習推進課と密に連絡を取り合い計画的に修繕を行い、利用者が安心して快適にご利用いただける施設づくりを目指す。 ・灯油代、電気料金等の長引く負担増に対処するため、利用者のご理解のもと、気温管理による空調の節電を行い、施設管理費経費の増大を少しでも抑える。</p>

## ●所管課の意見

今年度下半期は、新型コロナウイルス感染症対策と社会的経済活動の両立という市長メッセージのもと、これまでコロナウイルスにより中止としてきた事業を少しずつ再開した。コミセン文化祭を3年ぶりに、その他消防訓練、自主防災研修会を開催している。文化祭は200名、消防訓練は2回合わせて81名、自主防災研修会は21名が参加したが、実施に際して、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、施設管理の面では、窓サッシの鍵を取り替えるなど、利用者のために効果的な修繕を複数実施した。

2月に実施したアンケートの結果、施設・設備の管理状況の満足度は82.8%、全体的な満足度は89.7%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。
- ・利用の少ない年代層をどのように取り込んでいくかが課題であることから、他の生涯学習施設との横の連携について検討しても良いのではないかと。
- ・アンケートの選択肢を検討し、もう少し明確に傾向を把握することを考えることも必要である。