

令和 5 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)	19,656,474円(令和5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 5,888.02㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,728.74㎡ 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)、岐阜市長森図書館(併設施設)、岐阜市長森ふれあい保健センター(併設施設)、長森連絡所(併設施設)		

●利用状況

		R05 上半期	R04 下半期	R04 上半期	R03 下半期	R03 上半期
利用者数(単位:人)		37,703	34,993	35,681	33,556	16,402
各室稼働状況(%)	防災会議室	92.4	93.5	93.0	94.7	88.0
	多目的室	49.0	52.6	52.2	49.0	52.0
	音楽室	80.3	89.3	84.7	68.9	63.0
	スポーツ室	99.4	99.4	100.0	96.7	95.0
	料理教室	29.9	27.0	21.7	19.9	18.0
	サークル室	43.3	54.9	47.8	50.3	30.0
	集会室	73.9	75.0	73.3	68.9	65.0
	教養娯楽室	50.3	48.1	45.2	38.4	33.0
	大集会室	68.2	78.9	77.7	76.2	71.0

●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・長森地区の全自治会で回覧している。窓口にも配架して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している。窓口でも利用者の声に耳を傾けている。苦情には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コミセンだよりの発行	①6月20日に第1回消防訓練を実施。53名の参加があった。 ②8月18日に第1回コミセン講座「男性の料理教室」を実施した。18人の参加があった。9月29日には第2回コミセン講座「フレイル予防」を実施した。第1部に18人、第2部に10人の参加があった。 ③8月1日に「長森コミセンだよりvol.55」を1,600部発行し、日野・長森地区全自治会内で回覧した。窓口にも配架した。

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。返却後の部屋点検時に館内を巡回点検。特記事項なし。 法定点検 ①6月6日実施済 定期点検 ①上半期は、月1回実施(4/20、5/16、6/6、7/20、8/15、9/6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、不具合箇所の早期発見に努めるとともに、適切に修繕等の対応をしている。
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している。 ②マニュアルに基づいて適切に対応し、利用者の安全確保を第一に取り組んでいる。 ③関係法令を遵守して、適切にコミセンを管理運営している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和5年8月1日～8月31日に実施(回答数:47件)
利用者アンケートの実施結果	<p>○利用した年代は 10歳未満…0% 10代…2.1% 20代…2.1% 30代…4.3% 40代…14.9% 50代…14.9% 60代…25.5% 70代…31.9% 80歳以上…4.3%</p> <p>○利用した部屋 大集会室…14.9% 防災会議室…19.2% 集会室…14.9% 教養娯楽室…2.0% サークル室…4.3% スポーツ室…31.9% 音楽室…8.5% 料理教室…4.3% 多目的室…0%</p> <p>○スタッフの対応について 満足…89.4% やや満足…8.5% ふつう…2.1% やや不満…0% 不満…0%</p> <p>○施設・設備について 満足…87.2% やや満足…8.5% ふつう…4.3% やや不満…0% 不満…0%</p> <p>○全体的な満足度 満足…83.0% やや満足…17.0% ふつう…0% やや不満…0% 不満…0%</p>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<p>集会室の網戸が動かない。(少し開いたままで止まっています。) →網戸は動くように修繕しました。</p> <p>夏場7月～9月にかけて、スポーツ室の温度が高すぎます。今日もお話させて頂きましたが、もう少し下げて頂けると助かります。それか、大きめの扇風機があると嬉しいです。検討してください。 →スポーツ室は西日が強いので、利用がある場合は朝8時30分にエアコンをONにしております。西日対策として、暗幕を日中は閉めております。以上の対策を講ずることで室温は25度まで下がります。大型扇風機は設置済みです。</p> <p>サークル室で1度マチ針が2本落ちていました。裸足なのでとても危ないです。針などを使う人には後の掃除をするようにしてほしいです。 →大変ご迷惑をおかけしました。使用団体は、部屋使用後に清掃することになっています。再度注意喚起し、清潔、安全な部屋の維持に努めます。</p> <p>サークル活動において、代表の役割や文化祭の世話などが負担である様子。利用しづらい。今まで通りを見直す必要があるのではと思います。各務原などは、行事は何もなく利用しやすいとよく聞きます。 →当コミセンのフェスティバルや行事の遂行には、定期サークルの皆様の協力が不可欠です。今後皆様のご意見を伺いながら、コミセンを運営していきます。</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	S	S
		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）	・接客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、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	S	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	S	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"> ・新型コロナウイルス感染防止対策として、玄関先に消毒セットを置き、来館時や帰館時に手指消毒に心がけていただいた。室内消毒については、消毒セットを準備して利用者の判断で対応していただいた。 ・定期サークル代表会で安全な利用環境であることを呼びかけながら、積極的なサークル活動の利用を呼びかけた。 ・第1回、第2回コミセン講座を実施したが、好評で多くの方に参加していただいた。 ・若い年代層の方々を中心としたダンスグループの利用が時々ある。壁一面が鏡のスポーツ室は人気が高く、稼働率も非常に高いので、利用ニーズに応えきれないのが、心苦しい。 ・酷暑による部屋（特にスポーツ室）の高温化を避けるため、始業時から暗幕を閉めて太陽光を遮ったり、部屋の空調機をONIにしたりして、快適な環境で活動していただくように心がけた。 ・集会室の畳表を張り替えて、快適な環境にした。スポーツ室南窓ガラスに遮光フィルムを貼り、差し込む太陽光を遮るようにした。 ・敷地内の繁茂する雑草を取り除くために、職員で時々除草作業を行ったり、業者に依頼したりした。
<p>前回までの意見の取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手指消毒セットを玄関先に常設し、安心してサークル活動に取り組んでいただいた。 ・活発なコミセン利用を働きかけるため、コミセンだよりの発行回覧やコミセン講座の開催等でより多くの方にコミセンを知っていただき、コミセン利用の促進を図った。 ・職員は、いつでも親切で丁寧な接遇に心がけた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・蛍光灯（特に非常灯）のLED化修繕に計画的に取り組む。 ・経年劣化による故障・破損を館内巡回や日常点検で早期に発見し、迅速な修繕に努める。 ・利用者からの苦情・要望には、迅速な誠意ある対応・対処に心がける。 ・基本的なコロナウイルス感染防止対策（手指消毒、部屋の換気）に心がけ、安心安全な環境づくりに心がける。 ・生涯学習フェスティバル、コミセン講座、運営委員会事業の開催を通じて、コミセン利用の活性化を図る。

●所管課の意見

今年度上半期は、新型コロナウイルス感染症が5類に移行となり、消毒といった感染症対策は利用者の任意となったが、引き続き感染症対策用品を設置し、利用者が安心して利用できる施設運営に努めた。運営委員会事業を複数実施し、男性の料理教室をテーマにしたコミセン講座では18人の参加、フレイル予防をテーマにしたコミセン講座では28人の参加があり、地域交流の場を創出した。加えて施設管理の面では、意見のあったスポーツ室の日光、暑さ対策として窓の遮光フィルム貼付や大型扇風機の導入、集会室の畳表替え修繕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95.7%、全体的な満足度は100%と非常に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。
- ・館内が清潔に保たれており、管理運営に気を使っていることが窺われ良いと思う。
- ・若い世代の利用が少ないことから、学生などにもっと利用してもらえるような工夫があると良い。