

## 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	<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)	18,059,207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 4,505.84㎡ 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

		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)		22,061	19,595	18,866	19,513	8,885
各室稼働状況(%)	防災会議室	51.0	49.0	42.0	38.3	38.1
	会議室	38.9	44.4	29.3	23.4	15.5
	大集会室	73.2	84.1	70.7	66.9	60.8
	サークル室	24.8	30.5	22.3	27.4	20.6
	音楽室	84.1	86.1	79.0	66.1	63.9
	教養娯楽室	47.1	53.6	59.2	67.3	64.9
	スポーツ室	98.1	95.4	96.8	94.8	96.9
	料理教室	10.8	11.9	12.1	10.1	8.2

### ●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、供用日・供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について、真摯に受け止め、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	①6/29実施 10人参加 ②7/27実施 25人参加 ③8/6開催 51人参加

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 ①4/5 5/17 6/8 7/21 8/24 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	日常点検を実施し、施設及び備品等の状況を的確に把握し、迅速に対応している。
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5年8月1日～8月31日に実施(回答数:81件)
利用者アンケートの実施結果	◎回答した人数 81人 ◎年齢構成 30代1.2%、40代3.7%、50代12.3%、60代24.7%、70代38.3%、80歳以上19.8% ◎利用した部屋 大集会室11.11%、防災会議室1.23%、教養娯楽室8.64%、サークル室2.47%、 スポーツ室43.23%、会議室6.17%、音楽室22.22%、三輪連絡所1.23%、その他3.70%、 ◎スタッフの対応(態度や接客など) 満足80.00%、やや満足12.50%、普通7.50% ◎施設・設備に管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など) 満足63.75%、やや満足22.50%、普通11.25%、やや不満2.50% ◎全体的な満足度 満足76.25%、やや満足17.50%、普通6.25%
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・譜面台が立って演奏する高さまで伸びない。 →160cmぐらいまで高さが調整できますので、一度お試しください。</li> <li>・ピアノの音がいまいち。調律がすぐ狂う。 →調律を依頼している業者に、音が狂う原因について確認します。</li> <li>・部屋が薬品くさいときがある。 →換気には留意しておりますが、匂いが残ることがあります。窓を開けるなどの換気をお願いします。</li> <li>・スポーツ室の柱のところから水がこぼれてきた。 →早急に修繕工事を行いました。</li> <li>・エアコンの温度が変えられない事が残念。 →事務局で対応しますので、遠慮なくお申し出ください。</li> </ul>

●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>○新型コロナウイルス感染症が5類に移行したが、感染状況に留意して「防災研修会・救命講習会」及び「文化講演会」を開催し、多数の方の参加をいただいた。 ○施設利用者の皆様の直接の声や、お客様アンケートのご意見に適切に対応し、雨漏り等の修繕工事を迅速に行い、施設を快適にご利用いただけるよう努めた。 ○施設利用者の皆様が安全で安心して施設をご利用いただけるよう、消防施設等を日常的に点検し消防訓練を実施し、救命講習会に参加した。</p>
<p>前回までの意見の 取組み状況</p>	<p>○地球温暖化に伴う最近の5月の気温の変化を考慮して、早めに暖房から冷房への切り替えを実施した。 ○サークル室に手洗い用の洗剤の設置要望があり、迅速に設置した。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>○新型コロナウイルス感染症の5類への移行を受け、感染状況に留意しつつ運営委員会が主催する行事が、コロナ禍以前の形で開催できるよう努める。 ○経年劣化に伴う設備の機能低下に迅速に対応し、設備・備品等の維持管理に努め、利用者が快適に施設をご利用できるよう努める。 ○利用者が安全で安心して施設をご利用いただくため、消防施設等の点検、消防訓練の年2回の実施、救命講習等各種研修会への積極的参加に努める。 ○空調機や照明等を適切に使用し、電気料金の節約に努める。</p>

## ●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、要望があれば貸し出しを行い利用者が安心して施設を利用できるように努めた。運営委員会事業を複数実施し、防災研修会・救命講習会では25人、文化講演会では51人が参加し地域交流の場を創出した。また、電気代や燃料費が高騰する一方、気温が高い日が多かったことから、節電を意識したうえで必要な冷房は稼働させ快適に過ごせる施設管理を行った。加えて施設管理の面では、スポーツ室屋上の防水修繕や、スポーツ室の手すり安全カバーの取付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86.3%、全体的な満足度は93.8%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。
- ・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。