

令和 5 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	岐阜市芥見4丁目80番地		
指定管理者名	岐阜市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)	19,850,813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 5,093㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,839.74㎡ 大集会室、防災会議室、会議室、集会室、音楽室、教養娯楽室、多目的室、サークル室、料理講習室、試食会議室、趣味の工作室、チビッコ室、駐車場 岐阜市東部図書館(併設施設)、岐阜市東部ふれあい保健センター(併設施設)		

●利用状況

		R05 下半期	R05 上半期	R04 下半期	R04 上半期	R03 下半期
利用者数(単位:人)		31,925	29,734	32,637	30,144	32,046
各室稼働状況(%)	大集会室	67.1	58.6	66.2	51.6	47.7
	防災会議室	80.9	79.0	82.1	79.0	82.1
	会議室	92.8	91.7	94.0	91.1	82.1
	集会室	40.8	36.3	46.4	47.1	45.7
	音楽室	64.5	65.6	64.2	65.6	64.9
	教養娯楽室	10.5	22.9	9.9	13.4	15.9
	多目的室	59.2	58.6	57.0	52.2	45.0
	サークル室	43.4	40.8	41.1	43.9	42.4
	料理講習室	16.4	8.3	11.3	8.3	7.9
	試食会議室	40.8	44.6	49.0	42.7	42.4
	趣味の工作室	24.3	19.7	19.9	13.4	19.2

●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市条例・規則・要綱に基づき、適切な運用を実施している。 ②職員設置等要綱に基づき、適切な配置をしている。 ③コミセンだよりを発行し、構成区域の地域住民を対象にコミュニティセンターの活動状況などを紹介している。 ④アンケートを実施するとともに、窓口等で利用者の意見を聞き、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39回文化祭 ②ファミリーコンサート(演者:新津里奏会) ③花づくり活動(花苗寄せ植え)	①10/22日に演技・展示で23サークル参加。(参加総人数 1,410 名参加)共催事業 5団体・中保健センター。チラシ 1,300 部を地域回覧 ②1/21日にコンサート実施。(参加総人数 200 名)チラシを 1,300 部発行し、構成 4地域に回覧用として配布。 ③運営委員による定例 花づくり(14 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)	①特記事項なし。 ②特記事項なし。
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	日常点検を行うほか、サークル等利用者の意見・要望により施設及び備品の状況を的確に把握し、不具合な個所が有る場合には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条の規定に基づき適切に対応している。 ②マニュアルを整備し、年2回の消防訓練を実施。併設施設の職員と日常的に安全確認を実施。 ③関係法令を遵守し、適切に運営をしている。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和 6年 2月 1日 ~ 2月 29日に実施(回答数:81件)
利用者アンケートの実施結果	◎ 利用した部屋の比率 大集会室 3.57% 防災会議室 15.48% 会議室 15.48% 音楽室 14.29% 集会室 7.14% 教養娯楽室 2.38% サークル室 2.38% 多目的室 15.48% 試食会議室 5.95% 料理講習室 2.38 図書室 14.29% 他 ロビー ◎ スタッフの対応について 満足 81.48% やや満足 9.88% ふつう 6.17% やや不満 1.23% 不満 1.23% ◎ 施設・設備の管理状況について 満足 60.26% やや満足 14.10% ふつう 16.67% やや不満 5.13% 不満 3.85% ◎ 全体的な満足度について 満足 67.09% やや満足 22.78% ふつう 8.86% やや不満 0% 不満 1.27%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	アンケートから ① 本館2階和式トイレにつかまり棒を設置してほしい。(要望) ⇒1階に男女各1箇所は設置済みで、2階は3月に設置しました。新館及び未対応部分はR6年度に実施 ② 大集会室内で空調機の温度調節が出来ない。(苦情) ⇒大集会室内の調整器を改造して、温度調節コントローラーを外付に変更しました。(2月度) ③ 多目的室の空調機の温度調節が不安定。(苦情) ⇒経年劣化により温度調節が不安定だった為、温度調節器を交換修繕した。(2月度) ④ 会議室の空調機の音がうるさく(開閉ダンパーの作動音)サークル活動が出来ない。 ⇒令和5年度より大規模修繕依頼をしている案件です。 ※図書室の空調設備もダンパー故障発生の為、令和6年度にて大規模修繕要望を提出予定 ⑤ 試食会議室・サークル室の引き戸の開閉が固い。(苦情) ⇒3月度に急遽、追加修繕工事を実施。

●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かい離していないか ・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、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	・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事が出来ました。 ・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、職員意識の高揚に務める事が出来た。 ・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、応えていくことに務めた。
前回までの意見の取組み状況	・積極的に利用者と歓談・声掛けを行い、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。
今後の取組み	・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。 ・保健センターや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

今年度下半期は、指定管理者実施の事業として「文化祭」、「ファミリーコンサート」などを実施している。文化祭は定期サークル活動の発表の場として催された。加えて、定期サークルの協力のもと、呈茶の提供など、来場者も楽しめるイベントとして、とても盛況であった。コロナウイルス感染症が5類となった後、初めての文化祭であり、参加総人数は1,410名と昨年度に比べ大幅に増加した。ファミリーコンサートは津軽三味線の里奏会を迎えて開催し200名の参加があった。 2月に実施したアンケートの結果、スタッフの対応についての満足度は91.36%、全体的な満足度は89.87%と高く評価されている。今後も職員の日頃の接遇意識を高く持たれたい。 また、施設管理の面では、大集会室や多目的室の空調スイッチ交換修繕、トイレの漏水修繕など、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。 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

・生涯学習センターとコミセンとの連携を進めて欲しい。拠点施設である生涯学習センターから、オンデマンドやZOOMなどで配信出来れば良い。 ・市民自主講座からサークル化に繋がった事例があったが、そうしたサークルがコミセンなどの地域のサークルに繋がると良い。 ・若い人の利用が少ないので、何らかの取り組みが必要ではないか。
--