

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)、岐阜市長森図書室(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 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)		34,240	37,703	34,993	35,681	33,556
各室稼働状況(%)	防災会議室	90.1	92.4	93.5	93.0	94.7
	多目的室	51.3	49.0	52.6	52.2	49.0
	音楽室	81.6	80.3	89.3	84.7	68.9
	スポーツ室	98.0	99.4	99.4	100.0	96.7
	料理教室	41.5	29.9	27.0	21.7	19.9
	サークル室	52.6	43.3	54.9	47.8	50.3
	集会室	72.4	73.9	75.0	73.3	68.9
	教養娯楽室	50.7	50.3	48.1	45.2	38.4
	大集会室	77.6	68.2	78.9	77.7	76.2

●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適切な運用を行っている。 ②適切な運用を行っている。 ③コミセンだよりを年2回発行し、日野・長森地区全自治会で回覧している。窓口にも配架し、来館者が自由に受け取ることができるようにしている。 ④年2回実施の「お客様アンケート」で、利用者の意見を収集する。窓口で利用者から意見を伺う。その中で出てきた苦情には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生涯学習フェスティバルの開催 ②サークル体験説明会 ③第3回コミセン講座 ④第2回消防訓練 ⑤長森コミセンだよりの発行	①令和5年11月19日(日)に開催。約600人が舞台発表や作品展示発表を鑑賞した。 ②6つの定期サークルが体験説明会を開催し、9人が応募参加した。 ③第3回コミセン講座として、岐阜市消防音楽隊による演奏会を開催した。約160人が鑑賞した。 ④令和6年2月17日(土)に実施し、59人が参加した。 ⑤令和6年3月1日に、長森コミセンだよりvol.56を1600部発行。日野・長森地区全自治会で回覧。窓口で来館者に配付。

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巡回で。鍵返却時の部屋点検で。特記事項なし。 法定点検 ①令和5年6月6日に実施済。 定期点検 ①毎月1回実施。下半期は、10/5、11/1、12/12、1/16、2/15、3/12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・設備の不具合箇所の発見に努め、迅速に修繕等の対応を行う。
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条の規定に基づいて実施している。 ②マニュアルに基づいて対応し、利用者の安全確保を最優先に取り組んでいる。 ③関係法令を遵守して、適切に対応している。

●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:54件)
利用者アンケートの実施結果	<p>○年齢は 10歳未満…0% 10代…0% 20代…3.7% 30代…7.4% 40代…5.6% 50代…25.9% 60代…29.6% 70代…24.1% 80歳以上…3.7%</p> <p>○利用した部屋は 大集会室…16.7% 防災会議室…20.4% 集会室…9.3% 教養娯楽室…3.7% サークル室…7.4% スポーツ室…9.3% 音楽室…18.5% 料理教室…3.7% 多目的室…9.3% 東青少年会館…1.9%</p> <p>○スタッフの対応(態度や接客など)について 満足…90.7% やや満足…3.7% ふつう…5.6% やや不満…0% 不満…0%</p> <p>○施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)について 満足…79.6% やや満足…11.1% ふつう…7.4% やや不満…1.9% 不満…0%</p> <p>○全体的な満足度は 満足…90.7% やや満足…5.6% ふつう…3.7% 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>○トイレ洋式が少ない。→ 市へ大規模修繕要望しています。予算が整えばトイレの洋式化を進めますが、現時点では未定です。</p> <p>○料理教室のフライパンは鉄製で使いにくいので、テフロン加工の物だとありがたい。→ テフロン加工のフライパンを各テーブルに1枚ずつ配置しました。</p> <p>○洋式トイレに便座用の消毒セットがほしい。→ 洋式トイレに便座拭き用の消毒セットを設置しました。</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	S	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	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	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常設し、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いるが、その使用については利用者の判断で対応していただいた。 ・第3回コミセン講座として、岐阜市消防音楽隊による演奏会を開催した。地域の多くの方々(約160人)に鑑賞していただいた。 ・洋式トイレに便座拭き用消毒セットを設置し、利用者からの要望に応えた。 ・定期サークル代表者会と運営委員会合同でAED救命講習会を開催して、万が一の場合に備えた意識改革や操作手順を学ぶことができた。 ・エレベーターの入替え工事を行って最新式を導入することができた。利用者の安全で快適な移動手段を確保することができた。 ・スポーツ室南側高窓に遮光フィルムを貼って太陽光を遮断し、サークル活動が支障なく行うことができるようになった。 ・寒い時期の大集会室利用では、暖房の効きが悪いので、早めに空調の暖房スイッチをONにして、快適な環境づくりに心がけた。
<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設置し、利用者が気楽に利用できるように努めた。 ・内容豊かなコミセン講座を開催して、地域の皆さんの交流の場を盛り上げた。 ・職員は、窓口では親切かつ丁寧な接遇に努めた。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・蛍光灯(誘導灯、非常灯)のLED化修繕に取り組む。 ・経年劣化による故障や破損を早期に発見し、迅速な修繕に努める。 ・利用者の苦情や要望に対してできる限り迅速な対応に心がける。 ・新型コロナウイルス感染防止対策として、玄関先での手指消毒や、利用中の部屋の換気に心がけ、安心安全な環境を作り出すよう努める。 ・生涯学習フェスティバル、コミセン講座、運営委員会諸事業等の開催を通して、コミセン利用の活発化を図る。

●所管課の意見

<p>今年度下半期は、指定管理者実施の事業として「生涯学習フェスティバル」、「コミセン講座」などを実施している。生涯学習フェスティバル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、お茶席の提供など、来場者も楽しめるイベントとしても企画され、約600人の来館があり、とても盛況であった。コミセン講座は今年度3回目の開催であり、岐阜市消防音楽隊の演奏会を実施した。約160人と多くの方が鑑賞された。</p> <p>2月に実施したアンケートの結果、スタッフ対応、施設整備、全体的な満足度、すべての項目において満足度が90%以上と高く評価されている。また、施設管理の面では、一部照明のLED化やサークル室壁のクロス張替えなど、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いる。今後も高い接客意識と、適正な管理運営を期待したい。</p> <p>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。</p>
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・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。
--