

## 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<br>(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 4,508.25㎡<br>鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,766.21㎡<br>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、チビッコーナー、駐車場<br>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 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)        |       | 20,730  | 22,061  | 19,595  | 18,866  | 19,513  |
| 各室稼働<br>状況<br>(%) | 防災会議室 | 42.8    | 51.0    | 49.0    | 42.0    | 38.3    |
|                   | 会議室   | 42.8    | 38.9    | 44.4    | 29.3    | 23.4    |
|                   | 大集会室  | 67.1    | 73.2    | 84.1    | 70.7    | 66.9    |
|                   | サークル室 | 27.0    | 24.8    | 30.5    | 22.3    | 27.4    |
|                   | 音楽室   | 80.9    | 84.1    | 86.1    | 79.0    | 66.1    |
|                   | 教養娯楽室 | 47.4    | 47.1    | 53.6    | 59.2    | 67.3    |
|                   | スポーツ室 | 100.0   | 98.1    | 95.4    | 96.8    | 94.8    |
|                   | 料理教室  | 18.4    | 10.8    | 11.9    | 12.1    | 10.1    |

### ●業務の履行確認

| 区 分           | 確 認 事 項                                          | 履 行 状 況                                                                                                                                               |
|---------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者<br>サービス   | ①供用日・供用時間の遵守<br>②適切な人員配置<br>③広報の方策<br>④苦情への対応    | ①供用日・供用時間を遵守し適切に運用している。<br>②適切に人員配置を行っている。<br>③構成地区の全世帯に「コミセンだより」を配布し、コミュニティセンターの活動内容等を紹介している。<br>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等を真摯に受け止め、迅速・丁寧な対応を行っている。 |
| 自主事業・<br>提案事業 | 下記自主事業の実施(下半期)<br>①文化のつどい<br>②ふれあいコンサート<br>③消防訓練 | ①10/29開催 400人参加<br>②12/10開催 214人参加<br>③12/28実施 10人参加                                                                                                  |

|           |                                                                                            |                                                                                            |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設管理      | 日常点検<br>①消防設備点検(自主点検)<br>②不審者、危険物(自主点検)<br>保守点検<br>①昇降機意匠清掃(年1回)<br>定期点検<br>①昇降機保守点検(年12回) | 日常点検<br>①特記事項なし<br>②特記事項なし<br>保守点検<br>①12月21日実施<br>定期点検<br>①10/4 11/16 12/21 1/23 2/21 3/5 |
| 施設修繕      | 下記の観点からの修繕実施状況<br>・迅速な修繕の実施                                                                | 日常の点検、施設利用者等からの情報を得ることで、設備及び備品等の状態を的確に把握することに努め、修繕等に対応している。                                |
| 危機管理・法令遵守 | ①個人情報の保護<br>②非常時の対応策<br>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。<br>②マニュアルを整備し、消防訓練を年2回実施している。<br>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6年2月1日～2月29日に実施(回答数:91件)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 利用者アンケートの実施結果     | ◎回答した人数<br>91人<br>◎年齢構成<br>10歳未満1.1%、10代1.1%、20代1.1%、30代2.2%、40代4.4%、50代11.0%、60代16.5%、70代42.9%、80歳以上19.8%<br>◎利用した部屋<br>大集会室13.19%、防災会議室2.20%、教養娯楽室5.49%、サークル室8.79%、スポーツ室41.76%、会議室4.40%、音楽室18.68%、料理教室2.20%、三輪連絡所1.10%、その他2.20%、<br>◎スタッフの対応(態度や接客など)<br>満足75.82%、やや満足10.99%、普通13.19%<br>◎施設・設備に管理状況(整理整頓、壊れた箇所の有無など)<br>満足69.23%、やや満足17.58%、普通12.09%、不満1.10%<br>◎全体的な満足度<br>満足72.53%、やや満足16.48%、普通9.89%、やや不満1.10% |
| 利用者からの要望・苦情と対応・改善 | ・空調が各部屋で調整できると良い<br>→空調の調整は事務局へお申し付けください。<br>・空調の効果に時間がかかるので早めに起動して欲しい<br>→冷暖房の使用は各団体の判断に任せています。<br>・畳の表替えをして欲しい<br>→検討してまいります。<br>・利用料を安く、または値上げをしないで欲しい<br>→市へ要望を伝えます。<br>・本の数をもっと増やして欲しい<br>→図書館から借りられる本は今は限度です。巡回図書館等をご利用ください。<br>・全館でスリッパを使用できるようにして欲しい<br>→ご希望の方には使い捨てのシューズカバーのようなものの用意を検討します。                                                                                                                 |

●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<br>管理者 | 所管課 | 評価<br>委員会 |
| 公平性<br>透明性 | 住民の平等<br>利用が確保<br>されること                                                                                   | 岐阜市北東部コミュニティセンターの<br>運営上の基本方針、平等利用を確保<br>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<br>・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<br>の内容が、<br>対象施設の<br>効用（設置<br>目的）を最<br>大限発揮す<br>るものであ<br>ること                                        | 地域の生涯学習及びコミュニティ活動<br>の推進を行っていく上での方針と主な<br>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<br>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<br>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<br>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<br>・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<br>（窓口対応、プロモーション、設備等<br>の整備など）                             | ・接遇等の職員研修が実施されているか<br>・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<br>の内容が、<br>管理経費の<br>縮減が図ら<br>れるもので<br>あること                                                         | 指定管理に関する経費の設定額の妥<br>当性と経費縮減の方策                                              | ・収支予算と実績とは大きく離していないか<br>・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<br>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<br>安全性 | 事業計画書<br>に沿った管<br>理を安定し<br>て行う物的<br>能力、人的<br>能力を有し<br>ていること                                               | 必要人材の配置と職能及び人材育成<br>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<br>確保策、防止策、非常時の対応マ<br>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ないか<br>・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<br>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<br>の内容が、<br>岐阜市ある<br>いは施設が<br>ある特定の<br>地域（以下<br>「地元」とい<br>う。）の振<br>興、活性化<br>などに貢献<br>できるもので<br>あること | 地域の生涯学習、コミュニティ活動の<br>推進のため、ニーズを把握し、地域と<br>一体となって、地域を巻き込んだイ<br>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<br>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<br>・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  | <p>○「文化のつどい」及び「ふれあいコンサート」を、新型コロナ禍以前同様に時間短縮を行わず、喫茶室等の休息場所を設けるなどして、多数の方の参加をいただいた。</p> <p>○施設利用者の方等の情報に適切に対応し、多目的トイレやベランダ床板の修繕工事等を迅速に行い、各部屋照明を計画的にLED化するなど、施設を快適に利用いただけるよう努めた。</p> <p>○施設を利用する方が安心して施設をご利用いただけるよう、消防施設やAED等を日常的に点検し消防訓練を実施した。</p>                                                                |
| 前回までの意見の取組み状況 | <p>○最近の急激な気温の変化を考慮して、施設利用者の方の意見を聴取しつつ、その日毎に冷・暖房の使用を変えた対応をした。</p> <p>○駐車場の駐車方法についてご意見があり、駐車場の利用状況を確認して、各サークルに駐車方法について周知徹底をお願いした。</p>                                                                                                                                                                           |
| 今後の取組み        | <p>○運営委員会が主催する行事について、新型コロナ禍以前のように地域住民の方がより多く参加して開催できるよう努める。</p> <p>○経年劣化に伴う設備の機能低下に迅速に対応し、設備・備品等を計画的に更新することで、利用者が快適に施設を利用できるよう努める。</p> <p>○利用者が安全に安心して施設を利用できるよう、消防設備、救命設備等を日常的に点検し、年2回の消防訓練や救命講習等各種研修会へ積極的に参加する。</p> <p>○冷暖房設備や照明等を適切に使用し、電気料金の節約に努める。</p> <p>○登録サークルを増やすため、定期的に活動しているサークルに登録を積極的に働きかける。</p> |

## ●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「文化のつどい」、「ふれあいコンサート」などを実施している。文化のつどいは定期サークル活動の発表の場として催された。コロナウイルス感染症が5類となった後、初めての文化のつどいであり、参加総人数は昨年度に比べ増加し、盛況であった。ふれあいコンサートは、サクソとエレクトーン奏者の演奏会を実施し、214人が参加し好評であった。

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86.81%、全体的な満足度は89.01%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、各部屋の照明のLED化や多目的トイレの修繕など、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。