

指定管理者評価シート

所管課: .中央市民サービスセンター

施設名称	保戸野地区コミュニティセンター	指定管理者名称	保戸野地区コミュニティセンター管理運営委員会
指定期間	令和4年 4月1日 ~ 令和9年 3月31日	評価対象期間	令和5年4月1日 ~ 令和6年3月31日

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
令和3年度	17,478 人	6,296,472 円	5,801,519 円	494,953 円
令和4年度	20,550 人	6,624,147 円	6,363,910 円	260,237 円
令和5年度	20,641 人	6,632,434 円	6,332,003 円	300,431 円

評価項目		評価
1 市民の平等な利用の確保		S
①平等な利用確保	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない	A
	・個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない	S
2 公の施設の設置目的の効果的な達成		S
①法令等の遵守	・条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている	S
②地域振興への貢献	・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている	S
	・地域の特性を活かした自主事業を実施している	A
③広報活動の実施	・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている	S
④施設の利用促進	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている	S
⑤サービスの向上	・利用者に対するサービス向上の取組がなされている	S
3 効率的な管理		A
①施設・備品管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性と良好な機能が保持されている	A
	・備品が適切に管理され、利用状況の把握も適切に行われている	B
	・市民が快適に利用できるよう、清潔に保たれている	S
②環境への配慮	・電気・水道等の効率的利用や廃棄物の抑制など省エネ対策に取り組んでいる	A
4 適正かつ確実な管理を行う能力		S
①適正な人員配置	・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている	A
②接遇・研修・苦情対策	・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である	S
	・職員の資質の向上のため、研修等を行っている	S
	・アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている	S
③安全管理・危機管理	・事故防止のための取組を行っている	A
	・事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている	S
	・マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている	S
④個人情報の保護	・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取り扱いが図られている	A
⑤収支状況	・収支計画に基づいた適切な執行を行っている	A
	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	A
5 その他【管理関係】		A
①金庫の管理	・金庫と施錠に関して、適切に管理されている	A
②施設の鍵の管理	・施設の出入口の鍵が適切に管理されている	A
③現金取扱い	・現金の取扱いに関して、適切に管理されている	A
総合評価		S

評価に係る特記事項

1については、利用者満足度調査で高評価を得ており、利用者に対する平等な利用が確保されているものと認められる。

2については、定期的にスタッフ会議を開催し、業務における対応方針の協議や改善事項の情報共有を図っている。地域関係機関との情報交換を積極的に行うとともに、連携しながら事業を実施する体制にもなっている。自主事業の「コミセンまつり」の開催や地域と連携した行事の実施および会報の「コミセンだより」の発行、独自の事業の企画実行など、地域振興への貢献が積極的に行われており、施設の設置目的を十分に達成しているものと認められる。

3については、巡回点検記録簿を作成し、点検を実施しているほか、省エネに対する取組も積極的に行っている。備品の管理について、市と連携しながら適切に管理するよう指導した。

4については、管理運営において、人員配置が適正であり、スタッフの接遇についても、2か月に一度実務指導されている。苦情については、スタッフ会議等で報告され、改善を図る仕組みが整っている。また、収支状況および関係書類の管理も適切と認められる。

5については、金庫の管理は適切であり、施設の鍵も管理台帳により適正に管理されている。現金の支出に関しては、会長、事務局長、会計が把握し、管理も適切と認められる。

(S評価の理由)

1-①の「個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない」については、アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上であるため。

2-①の「条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている」については、協定書等に基づく業務をスタッフで確認し、実施しているほか、業務を検証し、改善等を行っているため。

2-②の「地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている」については、地域と連携した事業を行っているほか、情報交換など、積極的に関係機関等との連携を図っているため。

2-③の「施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている」については、施設内の掲示のほか、広報紙(コミセンだより)は、全戸配布し、地域へPRを行っているため。

2-④の「施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている」については、施設情報を管理運営委員会の役員を通じて定期的に地域へPRを行っているほか、第1、第3日曜日を開放日とし、利用促進を図っているため。

2-⑤の「利用者に対するサービス向上の取組がなされている」については、アンケート調査による利用者の声や利用者団体等の意見を取り入れてサービスの改善を図っているため。

3-①の「市民が快適に利用できるよう、清潔に保たれている」については、アンケート調査結果より、館内の印象に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上であるため。

4-②の「利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である」については、アンケート調査結果より、挨拶や身だしなみ等の印象、窓口等での説明や仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上であるため。

また、「職員の資質の向上のため、研修等を行っている」については、資質向上のため、スタッフ研修および実務指導等を定期的に行っているため。

また、「アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている」については、寄せられた苦情等を記録簿等に整理し、スタッフ全員が共通の認識を持って対応できる仕組みが整っているため。

4-③の「事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている」については、危機管理対応マニュアルを整備し、適切に対応しているほか、定期的にスタッフ研修等を行っているため。

また、「マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている」については、消防署や地域等と連携を図りながら、消防計画に基づく総合訓練を実施しているほか、消火訓練など、独自の取組を行っているため。

以上のことを総合的に勘案し、指定管理者として優れた管理・運営が行われたものと評価している。今後も地域との協力関係を維持し、地域自治活動の拠点として、より一層の施設運営に取り組んでくださるよう期待する。