

指定管理者評価シート(令和4年度分)

所管課:雄和市民サービスセンター

施設名称	雄和市民サービスセンターユービス	指定管理者名称	雄和市民協議会
指定期間	令和3年4月～令和8年3月	評価対象期間	令和4年4月～令和5年3月

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
令和2年度	7,572 人	9,620,047 円	9,419,669 円	200,378 円
令和3年度	8,585 人	9,857,038 円	9,533,204 円	323,834 円
令和4年度	9,920 人	10,333,024 円	9,981,850 円	351,174 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		A
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	A
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	A
	・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	A
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	A
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	A
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		A
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	B
	・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	A
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	A
	・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	A
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	B
	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	A
総合評価		A

評価に係る特記事項
 基本協定書・管理業務仕様書で定める本業務の範囲および内容を遵守した管理業務を適正に行っている。利用者アンケートの各項目において高い利用者満足度を得ていることから、適正な指定管理業務がなされていると高く評価している。
 また、独自の情報紙発行による広報活動の継続はもとより、ユービスまつりの再開にあたっては、内容の見直しや時間の短縮など参加者の安心安全の確保を最優先に取り組むなど、状況に応じた事業展開等工夫に努めている。
 利用者数は増加傾向を示しており、引き続き安定した施設運営を行い地域住民の交流促進、特色ある地域づくりの推進に努めるとともに、さらなるサービスの向上を目指していただきたい。
 (S評価の理由)
 1の①の個々のサービスの項目および4の②の利用者に対する職員の接遇の項目については、いずれもアンケート調査の結果、「満足・やや満足」の回答が80%以上のためS評価とした。
 2の③の施設情報の提供の項目については、施設内掲示のほか情報紙を年4回雄和地域の全戸に配布するなど積極的なPRを行っていることからS評価とした。