

指定管理者評価シート

所管課:市民生活部 中央市民サービスセンター

施設名称	中央市民サービスセンター	指定管理者名称	中央地域づくり協議会
指定期間	令和3年 4月 ~ 令和 8年 3月	評価対象期間	令和3年 4月 ~ 令和4年 3月

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
平成31年度	108,179 人	18,387,106 円	17,397,475 円	989,631 円
令和2年度	68,689 人	19,384,650 円	18,687,339 円	697,311 円
令和3年度	61,842 人	19,516,687 円	18,437,610 円	1,079,077 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
	・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
②地域振興への貢献	・地域の特性を活かした自主事業を実施している	-
	・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
③広報活動の実施	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている	A
④施設の利用促進	・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
	・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である	S
②接遇・研修・苦情対策	・職員の資質の向上のため、研修等を行っている	A
	・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
④個人情報の保護	・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	B
	・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
総合評価		A

評価に係る特記事項

1については、利用者への対応も高評価を得ており、市民の平等な利用機会が確保されているものと認められる。

2については、今後は中央地域の特色を活かした自主事業のさらなる展開を期待している。

3については、施設・備品の維持管理が適切かつ効率的に行われているものと認められる。

4については、必要に応じた研修を通じてスタッフの資質の向上が認められるほか、収支状況および関係書類の管理も適切と認められる。

(S評価の理由)

1の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の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、施設内掲示、広報誌のほか、地域と住民を繋ぐ情報プラットフォームとして「まちプラあきた中央」のHPを通じて事業等のPRをした上で、同内容を広報紙により町内回覧も行っているため。

4の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。

以上のことから、指定管理者として総合的に適切な管理・運営が行われたものと評価している。今後も地域活性化のため、中央地域の拠点施設として、安定した施設運営等に取り組んでくださるよう期待する。