

# 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	八橋地区コミュニティセンター	指定管理者名称	八橋地区コミュニティセンター管理運営委員会
指定期間	平成30年 4月 ~ 令和5年 3月	評価対象期間	令和3年4月1日 ~ 令和4年3月31日

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
平成31年度	28,053 人	5,554,278 円	5,340,789 円	213,489 円
令和2年度	16,182 人	5,596,930 円	5,252,482 円	344,448 円
令和3年度	19,000 人	5,651,144 円	5,426,515 円	224,629 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	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	—
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	B
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		S
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	S
	・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		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	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	B
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		A

#### 【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、情報共有や対応方針の確認を目的としたスタッフ会議を毎月実施している。中央地域づくり協議会の事業に協力し、インターネットを活用した施設情報の提供によって地域へのコミセンの情報のPRも行われている。また、定期的に登録サークル団体および町内会へ連絡事項を伝達しており連携体制を維持している。
- 3)については、巡回記録簿および備品貸出し簿を活用した施設・備品の維持管理が適切に行われているほか、省エネに対する協力依頼を口頭で周知しており、適切に対応している。
- 4)については、苦情処理簿によりスタッフで情報共有し、会議等で改善対策を検討するなど、苦情対策に取り組んでいる。収支関係書類の管理もほぼ適切と認められる。
- 5)については、金庫の管理および施設の鍵は管理簿を作成し適切に管理が行われている。必要最低限の現金を適切に取り扱っている。

#### (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、地域行事への参加・共催等を行っているほか、情報交換をするなど積極的に関係機関等と連携を図っているため。
- 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、施設情報について管理運営委員会の役員を通じ定期的に地域へPRを行っているほか、毎月最終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聞いてサービスの改善を行っているため。
- 3-①の「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」については、備品の点検や利用状況の把握を管理台帳を用いて定期的に行っているほか、不具合等が認められた場合には修繕をおこなうなど、適切な管理を行っているため。  
また、「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苦情整理簿に整理しスタッフ全員が共通認識で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、各運営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、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、防災無線の使用訓練や通報の訓練等の独自の取組を行っているため。

以上のことから、指定管理者として適切に管理・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。