指定管理者評価シート

所管課：市民生活部東部市民サービスセンター

施　設　名　称	東部市民サービスセンター	指定管理者名称	東部地域づくり協議会
指　定　期　間	令和２年４月　～　令和７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）
令和元年度	71,474　人	11,663,869　円	11,467,885　円	195,984　円
令和２年度	41,741　人	12,874,591　円	12,636,816　円	237,775　円
令和３年度	32,361　人	12,961,780　円	12,627,146　円	334,634　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	A
	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	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	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	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	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	S
	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　【　　】			
		・	
		・	
総合評価			A

評価に係る特記事項

１については、利用基準に沿って平等に運営されており、利用者アンケートの結果も「満足・やや満足」が96%と高評価であることから、良好な対応がうかがえる。

２の②については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、自主事業は実施できなかったため、評価項目対象外とする。それ以外については、地域団体および利用者団体との連携も十分に図られており、今後更に活動が充実していくものと期待できる。また、ホームページを活用した情報発信のほか、多目的ホールの開放日を設けるなど利用者の利便性向上に取り組んでおり、利用者・稼働率等の増加も期待できる。

３については、スタッフ全員の意識も高く、適切かつ効率的に管理されており、高く評価できる。

４については、スタッフは適正に配置されており、各種研修の開催などによる職員の資質の向上、職員間での情報共有にも積極的に取り組んでいる。また、収支等の帳簿類や文書なども適正に処理されており、管理も十分に行われていると判断した。

以上のことから、当該施設については、総じて優れた内容で適切な指定管理がなされているものと高く評価する。今後も地域住民との協力関係を維持しながら、地域活性化のため、地域コミュニティの拠点として安定的な施設運営に取り組んでいただきたい。