

# 指定管理者評価シート

所管課: 市民生活部北部市民サービスセンター

施設名称	秋田市飯島地区コミュニティセンター	指定管理者名称	飯島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31年 4月 ~ 令和6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	23,410 人	5,675,923 円	5,573,689 円	102,234 円
令和3年度	20,972 人	5,724,020 円	5,578,960 円	145,060 円
令和4年度	24,507 人	5,954,204 円	5,679,780 円	274,424 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	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	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	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	A
	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	A
総合評価		S

#### 評価に係る特記事項

- 1 については、特に大きな問題は無く、利用者のアンケート評価も良好であることから、高く評価できる。
- 2 については、基本協定書および管理業務仕様書等で求められた水準に沿って履行されたものと認められるほか、地域の特性を活かした自主事業を複数実施した上、地域事業への支援、広報誌等によるPRなどを行うなど、その取り組みは高く評価できる。
- 3 については、建物・設備が適切に管理され、利用者のアンケート評価も良好であり、その取り組みは高く評価できる。
- 4 については、基本協定書および管理仕様書等で求められた水準に沿って履行されたものと認められ、指定管理業務に係る収支等の関係帳簿類も適正に処理されており高く評価できる。

#### (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、業務内容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。
- 2-⑤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、不具合が認められた場合には修繕を行うなど、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により、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認識で対応できる仕組みが整っているほか、対応について管理運営委員会で話し合い、改善に努めているため。

以上のことから、当該施設の指定管理業務については、適正な指定管理がなされており高く評価できる。

今後も地域特性を活かした自主事業の企画や広報誌による情報発信を継続し、地域活性化と地域コミュニティの拠点として施設運営に取り組んでいただきたい。