

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和7年度）

担当部署名	企画振興部地域づくり連携課
評価対象期間	令和 7年 4月 1日 ~ 令和 8年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	12,680,000 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	徳和地区コミュニティセンター
	所 在 地	松阪市上川町263番地3
	設置目的	地域住民が地域の特性に応じた主体的な地域づくりを実践するための自主的な活動及び交流の場を提供するとともに、地域づくり活動支援、生涯学習の普及振興及び地域住民の福祉増進に寄与するため、コミュニティセンターを設置する。
	設備の概要	施設面積：1826.00㎡ 施設内容：鉄骨造地上1階建 事務室、和室、小会議室、大会議室、調理室

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	徳和住民自治協議会
	所 在 地	松阪市上川町263番地3
指定管理業務の内容		○施設の利用許可申請書の受理及び利用許可書の交付等に関すること ○施設の利用の許可及びその変更又は取消しに関すること ○施設の利用の禁止又は制限に関すること ○施設の利用料金の徴収業務 ○施設の日常的な管理運営業務 ○集落支援業務 ○その他施設の設置目的に沿った事業
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	業務を総務・会計業務・維持管理業務・事務業務・運営業務にわけ行うが、常に情報共有を行いながら事務をすすめた。また経理については関係機関と随時連絡を取りながら、適切な事務の遂行に努めた。移動の補助や必要に応じて筆談や手話通訳者を確保するなど、障害者、社会的弱者の方に快適にご利用頂けるように最善を尽くすとともに、地域の方のご意見やご要望を加味し、参加対象者の年齢などバランスを考慮したテーマを考えた。
	サービスの質の向上	センターを気持ちよく使っていただくために、不要なものは処分し物品を使いやすい場所に配置するなど施設環境を整えた。ホームページ・SNS・広報紙において当施設でおこなっていることなどの情報配信をし、利用者の拡大を図った。貸館利用時などにヒアリングをおこない、利用者の声を集約し、施設を訪れる誰もが快適に利用できるように、できることから取り組んでいる。また必要に応じて利用案内、注意事項等を表示することにより事故防止に努めた。
	施設・設備等の維持管理	館内清掃を定期的に行うとともに目視による施設整備も行い、安心・安全な施設環境の維持につとめた。施設で不具合が発生した際には市役所及び関係業者へ連絡するなど、迅速な対応につとめた。
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 年 3 月 31 日

(単位：円)

			事業計画	事業収支実績			
				令和5年度	令和6年度	令和7年度	
事業収支推計	収入	指定管理料	12,680,000	12,680,000	12,680,000	12,680,000	
		施設利用料	154,000	172,330	241,910	266,770	
		その他	516,000	3,954	392,609	521,172	
		計 (A)	13,350,000	12,856,284	13,314,519	13,467,942	
	支出	人件費	11,800,000	10,708,592	10,971,202	11,595,476	
		管理費	1,550,000	1,539,235	1,803,100	1,473,402	
		その他		225,534	24,262		
		計 (B)	13,350,000	12,473,361	12,798,564	13,068,878	
	収支差引額 (A) - (B)		0	382,923	515,955	399,064	

3. 指定管理者業務運営項目別評価

評 価 項 目			指定管理者 自己評価		担当部署評価	
業務運営項目		内 容	採点	判定	採点	判定
管理業務の実施状況	①施設の目的や基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。 また、職員は理解していたか。	4	B	5	A
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	4		5	
	③利用者数	利用者数は当初目標数を達成されたか。	4		4	
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の維持管理、運営が行われたか。	4		5	
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制（作業責任者・業務担当者）は明確になっていたか。	4		4	
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	4		4	
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	4		4	
	⑧地域の振興・活性化	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を行ったか。	4		5	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取組み	自主事業や運営方法の工夫等利用者数増加に向けた具体的な取組みはあったか。（注1）	4	B	4	B
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行ったか。	4		5	
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	4		4	
	④利用促進・PR	当該施設・事業について、広報誌やパンフレットを作成するなど、具体的な取組みが実施され、積極的な利用促進が図られたか。	4		5	
	⑤非常時・緊急時の対応	事故、災害等の緊急事態発生時の危機管理マニュアルの整備や対応体制の確立はされていたか。	4		4	
	⑥苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。 また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	4		5	
	⑦自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が実施されたか。	4		4	
	⑧利用者アンケートの実施	利用者アンケートを実施し、利用者の意見・要望、満足度の把握に努めたか。 課題がある場合は対応策を講じたか。	4		4	
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持がされていたか。	4	B	4	B
	②備品・什器等の保守点検	備品・什器等が適切に管理され、良好な機能が保持されていたか。	4		5	
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合には、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じたか。	4		4	
	④樹木・植栽等管理業務	草取りや除草等を行い、利用者が快適に利用できるような良好な景観が保たれていたか。	4		4	
	⑤清掃業務	敷地内は全て利用者が快適に利用できるよう清潔な状態が保たれていたか。	4		5	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	4		4	

【（注1）のみ指定管理施設の管理運営評価表作成要項の評価基準1-（2）の採点基準にて評価】

4. 総合評価

指定管理者自己評価	担当部署評価
【努力した点・成果等】 清掃の方の引継ぎのためにシフト表確認、貸館状況などの共有等を行った。毎朝朝礼をし、来館頂いた方に誰でも同じ対応ができるようにこころがけた。	【評価すべき点】 ○シフト表の確認や貸館状況の共有を行うなど、清掃担当者を含む職員間の引継ぎを丁寧に実施し、業務の円滑な遂行に努められている。 ○毎朝の朝礼を通じて職員間の情報共有を徹底し、どの職員が対応しても来館者に対して均質で丁寧な対応ができるよう取り組まれており、利用者サービスの質の維持・向上が図られている。 ○清掃専門職員を含めた人員体制のもと、職員一人ひとりが共通認識を持って業務にあたることで、センターの管理運営が安定的に行われている。
【改善すべき点】 徳和住民自治協議会が指定管理をして3年が経過しましたが、なかなか「コミュニティセンター」という名前が浸透しておらず「公民館、地区市民センター」と言えばスムーズに進んでいた話も、施設の説明からしなければなりません。もっと名前が皆さんに浸透するようにインスタグラムなどを活用して周知していきたいです。	【指導すべき点】 ○引き続き広報紙やホームページ、SNS等を活用するとともに、PR活動を継続していただき、当該コミュニティセンターのさらなる認知度向上に努められたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 モデル地区として、他の事例が少ない中で創意工夫のもと管理運営がなされており、利用増につながっている。また、職員間の情報共有が徹底され、どの職員が対応しても来館者に対して均質で丁寧な対応ができるよう取り組まれている。 引き続きコミュニティセンターの認知度向上に努められたい。	

点数	採点基準	
5	優良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されているとともに、独自の新たなサービスが提供されている。
4	良	協定等で定めた水準以上のサービスが提供されている。
3	普通	協定等で定めた水準のサービスが提供されている。
2	やや劣る	協定等で定めた水準のサービスが一部提供されていない。
1	劣る	協定等で定めた水準のサービスが多くの業務で提供されていない。早急に改善が必要である。

評価	評価の判定基準
A	5が半分以上かつ残りも3以上
B	全てが3以上
C	2が含まれる
D	1が含まれる