

## 指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和5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 5年 4月 1日 ~ 令和 6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	本施設は、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の施設として設置。
	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 会長 後 建 夫
	所 在 地	松阪市上川町263番地3
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>○センター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業務</li> <li>○センターの利用の許可及びその変更又は取消しの権限</li> <li>○センターの利用の禁止または制限の権限</li> <li>○センターの利用料金の徴収業務</li> <li>○センターの日常的な管理運営業務</li> <li>○管理業務等報告に関すること</li> </ul>
業務運営実施状況	管理業務の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>○コロナ禍における感染防止対策として、入口に検温器、手指消毒を設置し、ウイルスを持ち込まない様努めた。</li> <li>○業務を総務・会計業務、維持管理業務、事業業務、運営業務に分け、事務処理が特定のスタッフに偏らないよう、常に情報共有をしながら事務を進めた。また、経理事務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。</li> <li>○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、障がい者・社会的弱者の方に快適にご利用いただけるよう最善を尽くすとともに、自主事業については、地域のみなさん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。</li> </ul> <p>利用者数延べ 20,907人 会議室利用数 1,121件</p>
	サービスの質の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>○センターを気持ちよく使っていただくために、不要なものは処分するとともに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。</li> <li>○ホームページやSNS、広報紙において当施設で行う自主事業等の情報を発信し、利用者の拡大を図った。</li> <li>○イベント開催時や貸館利用時などに利用者アンケートやヒアリング（会話によるご意見や感想の聞き取り）を行うことで利用者の声を収集し、施設を訪れる誰もが快適に使用できるように、できることから改善に取り組んだ。</li> <li>○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。</li> </ul>
	施設・設備等の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>○館内清掃を定期的に行うとともに目視による施設設備の点検を行い、安心・安全な施設環境の維持に努めた。</li> <li>○施設設備で不具合が発生した際には関係業者へ連絡するなど、迅速な対応に努めた。</li> </ul>

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				
事業収支推計	収入	指定管理料	12,680,000	12,680,000			
		施設利用料	50,000	172,330			
		自主事業	18,000	3,900			
		利子		54			
		計 (A)	12,748,000	12,856,284			
	支出	人件費	10,490,000	10,708,592			
		事務費	200,000	207,530			
		事業費	18,000	18,004			
		その他(施設管理費)	2,040,000	1,539,235			
		計 (B)	12,748,000	12,473,361			
収支差引額 (A) - (B)		0	382,923				

### 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	4	B
	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		4	
	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		4	
	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。	3		3	
	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に、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		4	
	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。	3		3	
	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		4	
	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。	3		3	
	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		4	
	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		5	
	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。	3		3	
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。	3	B	3	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。	3		3	
	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		4	
	⑥鍵管理	鍵の管理は適切であったか。	3		3	

【（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
<p>【努力した点・成果等】</p> <p>○毎朝朝礼を行い、個人で対応した電話内容、サークルさんの情報、窓口対応など職員全員で共有しました。            ○毎月各戸(5300世帯)配布のとくわっ子便りのほか、イベント毎にチラシを作成し学校等に配布し集客に努めました。            ○稼働率の低かった和室を利用して貰うために子育て世代の方に積極的にアピールをし、他所で行っているマルシェ、他の公民館で行っている講座にも積極的に出向いて講師の方の発掘、徳和地区コミュニティセンターのアピールに努めました。            ○自主事業も58回行い子どもたちから宅老まで幅広く参加して貰える講座を開催しました。企業さん地域の方のご協力もいただきました。</p>	<p>【評価すべき点】</p> <p>○共有ファイルやホワイトボードを活用するなど、職員同士の情報共有に努められている。            ○広報紙やホームページ等を活用し、幅広い年齢層の住民に対して情報発信を積極的に行っている。            ○当該コミュニティセンター事業のPR活動や視察を積極的に行い、講師の確保等、今後の事業展開につなげている。            ○職員配置について、工夫されてシフトを組まれており、利用者へのサービスが低下しないよう努められている。</p>
<p>【改善すべき点】</p> <p>○徳和地区コミュニティセンターは、徳和住民自治協議会が指定管理者となり運営していることの周知が難しいです。対外的に企業さん、個人事業主さんに営業をかける時に「徳和地区コミュニティセンター」も「徳和住民自治協議会」も認知度が低いので、最初の段階でのお話を聞いてもらうのが、「公民館」「地区市民センター」より難しいです。</p>	<p>【指導すべき点】</p> <p>○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認知度のさらなる向上に努められたい。</p>
<p>【所属長意見（今後の方向性等）】</p> <p>利用者が多く様々な立場の方が来所するため、職員間の情報共有により職員による対応のばらつき等がなく、適切に対応している。来所者のニーズを的確に把握し、子育て世代の事業に和室を多用や民間企業等とのネットワーク構築等、空室の活用や幅広い年齢層を対象とした幅広い事業展開につなげている点は評価できる。            職員配置についても、工夫されており、利用者へのサービス低下はないように努められている。            今後ともコミュニティセンターのさらなる周知に努められたい。</p>	

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