

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 | 産業文化部商工政策課 |
| 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 | 27,600,000 円 |

1. 施設の概要等

| | | |
|-------|-------|--|
| 施設の概要 | 名 称 | ワークセンター松阪 |
| | 所 在 地 | 松阪市上川町212番地 1 |
| | 設置目的 | 雇用の促進と勤労者その他市民の健康・福祉の増進及び文化教養の向上を図る |
| | 設備の概要 | 本館（1208.28㎡）：【1階】多目的ホール 452.60㎡【2階】視聴覚室 90.40㎡、研修室 79.38㎡、会議室 52.56㎡ 第一別館（336.24㎡）：【1階】第1会議室 44.85㎡ 【2階】第2会議室 90.40㎡ 第二別館（697.85㎡）：【1階】多目的ホール 120.90㎡、料理講習室 91.00㎡【2階】第一講習室 52.00㎡、第二講習室 52.00㎡、和室 42.73㎡、会議室 12.75㎡ 体育施設：多目的グラウンド（1面）5650.00㎡、テニスコート（4面）2840.00㎡ |

2. 指定管理者の概要等

| | | |
|-----------|-----------------------|---|
| 指定管理者 | 名 称 | 公益財団法人松阪市勤労者サービスセンター |
| | 所 在 地 | 松阪市上川町212番地 1 |
| 指定管理業務の内容 | | <p>(1) 施設運營業務</p> <p>①施設運営（貸館業務）</p> <p>②ワークセンター松阪事業の運営（各種講座、フリーレッスン等の開講）</p> <p>③ワークセンターフェスティバル事業の運営</p> <p>④就労支援事業の実施</p> <p>(2) 施設維持管理業務 施設の保守点検、備品管理、保守警備、清掃業務、修繕業務 の実施</p> <p>(3) 自主事業の実施</p> |
| 業務運営実施状況 | 管理業務の実施状況 | <p>(貸館業務) 2,744件、44,907人（内個人利用 308件、1042人）</p> <p>(講座・フリーレッスン) 定期講座 41講座、762人参加 短期講座 6講座、85人参加 一日体験講座 5講座、70人参加 フリーレッスン7講座、7,022人参加</p> <p>(ワークセンターフェスティバル) 約5,000人来場 定期講座発表会、講座生作品提示、体験コーナー等を開催</p> <p>(就労支援事業) 32回、67人参加 おしごと広場みえ 女性のための就職相談、おしゃべりキッチン等の相談・講座を開催</p> <p>(自主事業) 夏休みこどもスクール（預かり事業） 延313人参加 こどもスクール冬休み編（講座事業） 延141人参加 キッズ&ジュニアダンス教室 4教室延108回、延601人参加 キッズテニス教室 延48回開催、延335人参加 こどもキッチン 延 6回開催、延146人参加 こども体験教室、こどもチャレンジ教室 計15組30人参加 青空マルシェ 2回開催</p> |
| | サービスの質の向上 | 令和5年度より指定管理者制度導入に伴い利用資格が撤廃され、誰にでも利用可能な施設となった。指定管理者の松阪市勤労者サービスセンターは当センターの自業務における会員事業所への利用PRや、Instagramを活用し、貸館や各種講座等の活動を投稿することで新規利用促進を推進している。また、新たに就労支援事業や、こども向け講座やマルシェ開催などの自主事業を企画し当施設の新たな利用手法を創設しており、雇用の促進と勤労者その他市民の健康・福祉の増進及び文化教養の向上を図る。 |
| | 施設・設備等の維持管理 | <p>施設設備の維持管理を行うため、各施設の管理業務、芝生及び樹木管理業務、空調設備保守業務、電気保安業務、消防設備保守業務、自動ドア保守管理業務を委託により行っている。</p> <p>(修繕) 指定管理者が修繕を行ったもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備用通信機器、本館1階トイレ小便器センサー、冷温水発生機風圧スイッチ、クラブハウス小便器ピストンバルブ、テニスコート照明電球取替、冷温水発生機オイルサービスタンク油漏れ、第二別館自動扉開閉装置滑車交換、多目的グラウンド給水管漏水、第二別館多目的ホール天井ダウンライト照明LED、本館男子トイレ土間排水口、第二別館女子トイレ配管水漏、本館粉末消火器10型8本交換 <p>(修繕) 行政が修繕を行ったもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務用電話回線修繕 |
| 指定期間 | 令和5年4月1日 ~ 令和10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 | 27,600,000 | 27,600,000 | | | | |
| | | 施設利用料 | 6,843,000 | 6,471,765 | | | | |
| | | 講座受講料収入 | 11,317,000 | 12,478,740 | | | | |
| | | 自主事業収入 | 7,812,000 | 2,039,620 | | | | |
| | | 雑収益 | | 128 | | | | |
| | 計 (A) | 53,572,000 | 48,590,253 | | | | | |
| | 支出 | 人件費 | 4,976,000 | 5,216,935 | | | | |
| | | 事務費 | 25,705,000 | 25,735,131 | | | | |
| | | 事業費 | 22,891,000 | 17,642,497 | | | | |
| | | 計 (B) | 53,572,000 | 48,594,563 | | | | |
| 収支差引額 (A) - (B) | | 0 | -4,310 | | | | | |

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。 | 5 | A | 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。 | 5 | | 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。 | 5 | | 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。 | 5 | | 5 | |
| | 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。 | 5 | | 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 | A | 4 | A |
| | 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。 | 5 | | 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。 | 5 | | 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。 | 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。 | 5 | | 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。 | 5 | | 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。 | 4 | | 5 | |
| 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 | | 4 | |
| | 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。 | 5 | | 5 | |
| | 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な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。 | 5 | | 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 |
|--|---|
| <p>【努力した点・成果等】</p> <p>○指定管理者制度導入に伴い、利用者資格が変更されたことから、講座等において市内外の幅広い年齢層の利用が可能になった旨のPRを行った。 (市外の近隣町である多気町、明和町、大台町及び市内の近隣小中学校へパンフ、チラシを配付)</p> <p>○貸館事業については、マイク、プロジェクター、調理台、ランドピアノなどの設備器具使用料を無料としたことから、定期的に利用する団体が増加した。また、施設利用の案内を、当サービスセンターの会員向けの会報誌やホームページに掲載するとともに、インスタグラムを活用し主催イベントや講座の様子などを投稿、また会議やミーティング及びマルシェなど、様々な用途での利用ができる旨のPRを行った。</p> <p>○全施設Wi-Fiの利用が可能となり、リモート会議や少数でのミーティングなどに利用できるよう、これまで使用していなかった第一別館の一室(現第1会議室)を改修したことにより、利用の増につながった。</p> <p>○施設の老朽化による修繕を多数行ったが、利用者に影響がないよう早急に対応することができた。</p> <p>○光熱費の高騰による影響を鑑み、職員による節電、利用者へ節電協力を呼びかけ、一定の削減が図れた。</p> <p>○定期講座については、講師と個別ヒアリングを行い、講師並びに受講生の理解を得た上、収支のバランスを考慮し、受講料の値上げを実施した。また、講座関係者の協力を得て、インスタグラムに講座中の様子などを掲載するなどPRを行い、当初の見込みを上回る受講者数となった。</p> <p>○自主事業については、こどもスクールなど少人数による実施のため、非常に参加者満足度の高い事業となり、参加した子どもやその保護者から高評価を得ることができた。</p> <p>○就労支援事業については、主に若年層、引きこもりの方とその家族及び支援者へのサポートを実施。支援者同士で情報交換等を行う場としてつながりができつつあるため、次年度以降も継続して実施していく。</p> | <p>【評価すべき点】</p> <p>○令和5年度は指定管理事業初年度であったが、運営方針・施設の目的を理解し、大きな混乱を招くことなく安定的に業務の運営を行っていただいた。</p> <p>○ワークセンター松阪事業の定期講座において、開講講座の選定を講師や利用者との調整を実施し、安定かつ運営経費の削減を実施いただいた。</p> <p>○今まで当施設で実施の無い就労支援事業を企画し、施設の目的である雇用の促進に寄与していただいた。</p> <p>○自主事業のこどもスクールを運営では、利用者から大変高い評価をいただき、市の事業設計の模範となった。</p> <p>○意見箱の設置や講座の説明会等を開催し、利用者とのコミュニケーションを図り安定した事業実施をいただいた。</p> |
| <p>【改善すべき点】</p> <p>○貸館事業について、営利目的(マルシェや展示即売会など)利用をはじめとし、多目的に利用可能な施設である旨をHP・SNSなどを活用し、周知していく必要がある。</p> <p>また、稼働率過去5年(平成28年度～令和2年度)平均に比べ、令和5年度は微増となったが、更に稼働率を上げるため引き続きSNSや会報誌に施設利用の案内を掲載し利用増を図る。</p> <p>○定期・短期・一日体験講座については、市民や近隣の町民等に広く募集や案内ができる媒体を活用し、受講生を確保していくことが必要。</p> <p>○自主事業について、参加者からは高評価を得たが、当初の想定人数には満たない事業が多いため、内容や募集方法、参加対象者等を見直し、参加者増につなげたい。</p> | <p>【指導すべき点】</p> <p>○本施設は建設から30年以上が経過し経年変化とともに老朽化が進み、どうしても修繕が必要な箇所が増えてきている。大きな修繕については、そのコストを行政が負担するというルールで指定管理をしているが、管理運営そのものは、指定管理者が責任を持って行う必要があり、今後もさらに一層の注意を持って、利用者・職員の安全性を高めるとともに、快適な施設環境の維持に努められたい。</p> <p>○各種事業計画、報告書類等は作成後速やかに提出されたい。</p> |
| <p>【所属長意見(今後の方向性等)】</p> <p>令和5年度は指定管理者制度移行1年目であり、「R3年度ワークセンター松阪あり方検討委員会」における「収益性を見直しを図りつつ、現行の管理運営の方向性と基本理念は継承されることを望む」との答申のとおり、運営に関して大きな変化をもたらさず安定的な施設管理を実施いただいた。</p> <p>令和6年度は1年間運営した経験を基に、自主事業の企画、SNSを活用する等、施設をより多くの方に利用いただける事業の展開に努められたい。</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 |