

指定管理施設の管理運営評価表（評価対象年度：令和6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 6年 4月 1日 ~ 令和 7年 3月 31日
評価対象年度指定管理料	9,642,000 円

1. 施設の概要等

施設の概要	名 称	松尾地区コミュニティセンター
	所 在 地	松阪市丹生寺605番地
	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：922.00㎡ 施設内容：鉄骨造地上2階建 事務室、小会議室、大会議室①、大会議室②、調理実習室

2. 指定管理者の概要等

指定管理者	名 称	松尾住民自治協議会
	所 在 地	松阪市丹生寺605番地
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	・市との協定に基づきコミュニティセンターの管理運営を行いました。また、市との協議等に基づき、従来の市民センター業務について、市への書類送付や地域住民への情報提供などの業務を実施しました。 ・施設の利用は、松阪市コミュニティセンター条例等に準じて実施しました。また、地域住民が主体的な地域づくりをするための活動及び交流の場であることから、地域住民の世代間交流や生涯学習の普及として機能するとともに、地域づくり活動の支援、生涯学習の普及、生きがい作りに活用しました。利用者数延べ 10,455人、会議室利用件数 874件
	サービスの質の向上	・利用者アンケートの結果や利用者から直接いただくご意見などを踏まえ、提供するサービスなどの効果を把握するとともに提供するサービスの改善を実施し、良好な施設機能及び利用者対応等の向上に努めました。 ・住民自治協議会が発行する広報紙やインスタグラム、施設での利用者向け掲示などによる住民の方々への情報提供や市の情報提供、諸事業への協力などにより地域の方々等へ利便性の向上等を図りました。
	施設・設備等の維持管理	・目視による施設巡視や機械による警備の実施などにより、施設が常に良好な状態で機能できるように施設・設備の管理を行いました。 ・施設内外の定期的な清掃・見回りを実施するなど、利用者等に清潔で安全・安心な施設・設備等が提供できるように維持管理を行いました。 ・施設・設備等に不具合等が発生した場合は、安全・安心の確保を最優先に早急に不具合の解消に努めました。また、市や機器の保守事業者など関係者と必要な情報共有や協議を行いました。
指定期間		令和6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6年度			
事業収支推計	収入	指定管理料	9,642,000	9,642,000			
		施設利用料	50,000	19,450			
		その他		2,361			
		計（A）	9,692,000	9,663,811			
	支出	人件費	8,080,000	6,828,412			
		管理費	1,562,000	1,340,609			
		事業費	50,000				
		計（B）	9,692,000	8,169,021			
	収支差引額（A）－（B）		0	1,494,790			

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。	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。	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	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		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。	5		5	
	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		5	
	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。	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		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		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。	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】 ・地域の声に耳を傾け、多くの住民が参加できるまちづくりを推進するという松尾住民自治協議会の基本理念に基づき、利用者に対して、公平・公正に対応、実施しました。 ・地域住民が施設を身近に感じ、自主的な活動や交流を通じて地域づくりに参加できる環境を整えました。また、少子高齢化の中、福祉施策（施設）の充実した地域社会を創造するため、幅広い世代が交流できる機会を創出しました。 ・提供するサービスなどの効果を定期的に見直すことで、施設の適切な利用に努めました。 ・地元雇用を優先し、勤務時間や日数は要望に応じて柔軟に対応しました。	【評価すべき点】 ・コミュニティセンターの趣旨をしっかりと理解いただくと共に、モデル地区として課題の発見及び解決に努めていただいた。 ・職員間の情報共有等を加味して勤務時間の割り振りを行うなど、リスクマネジメントやサービス向上を意識した取組みに努めていただいている。 ・清掃専門職員の雇用など効率的な採用計画により、利用者が快適に利用できるような施設環境整備に努めていただいている。
【改善すべき点】 ・指定管理に係るコミュニティセンター化のモデル期間ということもあり、市民センターとコミュニティセンターの違いに係る理解が関係者に浸透しにくかった。	【指導すべき点】 ・利用者の意見を収集（モニタリング）して、地域のニーズにあったサービスの検討や提供、質の向上等に努められたい。
【所属長意見（今後の方向性等）】 指定管理初年度であるが、コミュニティセンターの趣旨をしっかりと理解され、住民がより一層利用しやすい施設に向けた環境作りや施設を通じた交流機会の創出などの工夫がされている。 職員間の情報共有等を加味して勤務時間の割り振りを行うなど、リスクマネジメントやサービス向上を意識した取組みや清掃専門職員の雇用などマネジメントも取り組まれている。 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。	

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