

平成28年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成28年4月1日 ～ 平成29年3月31日

施設状況

施設名称	鶴ヶ岡複合施設及び旭ふれあいセンター	所管課	協働推進課
指定管理者名	人間東部シルバー人材センター	施設分類	市民文化系施設(集会施設)
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成32年3月31日	利用料金制導入	一部利用料金制(利用料金及び指定管理料)
導入年月日	平成24年4月1日	指定回数	鶴ヶ岡複合施設3回、旭ふれあいセンター2回
施設設置目的	鶴ヶ岡コミュニティセンター:市民相互の交流を図ることにより、住みよい地域社会づくりを推進し、もって福祉の増進と文化の向上に寄与する。 旭ふれあいセンター:市民相互の交流を図り、住みよい地域社会づくりを進める。		
施設概要	鶴ヶ岡コミュニティセンター【敷地面積・延床面積】700.00㎡・711.53㎡ 【主な施設】研修室A、研修室B、会議室、和室 旭ふれあいセンター 【敷地面積・延床面積】847.48㎡・404.58㎡ 【主な施設】研修室1、研修室2、和室、会議室		
管理運営の基本方針	市民の文化活動及びコミュニティ活動の増進を目的に、より開かれた身近な施設となるような運営を行い、集客力の向上を図る。また、利用者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。		
指定管理者の主な業務	両施設共通:(1)センターの利用の受付に関する業務 (2)センターの利用の許可及び料金の収納に関する業務(3) センターの維持管理に関する業務(4) センターの利用促進に関する業務(5) 前各号に掲げるもののほか、市長が必要と認める業務		

【評価項目】

【評価基準】 5:目標値以上の結果で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが大きいと評価できる場合/4:目標値以上の結果(5以外)/3:目標値に達している場合/2:目標値をやや下回る場合/1:目標値を大きく下回る場合

1 指定管理者の健全性

施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか また、団体の財務状況や組織体制は安定していて、施設管理を継続的、安定的に行うことができるか	評価
特記事項 (問題等があった場合) ふじみ野市、富士見市、三芳町を範囲とする広域シルバー人材センターとして合併し、財政体質を含む組織の広域化及び安定化を図った。	3

2 施設の有効活用

施設利用状況	利用区分等	予定(計画・目標) 単位	利用実績 単位	対前年比	年度目標達成率	評価
	鶴ヶ岡複合施設全体利用者数	26,000 人	27,670 人	107.7%	106.4%	
旭ふれあいセンター全体利用者数	15,000 人	14,338 人	100.5%	95.6%		
(特記事項)						
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及びその理由		
	市指定事業	施設の利用受付に関する業務 施設の利用許可及び料金の収納に関する業務 施設の維持管理に関する業務 施設の利用促進に関する業務		旭ふれあいセンターにおいて、旧商工会館大井支所が退去した事に伴い日常清掃業務及び警備業務を指定管理業務の範囲を拡大するかたちで実施した。		
	自主事業	①誰もが身近に参加でき ②世代間の交流の場になる ③地域文化の発展に寄与する ④高齢者の生きがいにつながる ⑤施設の稼働率向上に寄与する 事を心がけ、鶴ヶ岡複合施設では11事業、旭ふれあいセンターでは6事業を実施。		未実施事業 ○鶴ヶ岡複合施設 「ふじみ野市在住の音楽家による音楽会」 演奏者の都合が急遽つかなくなってしまったため開催中止。 ○旭ふれあいセンター 「子育て支援事業」、「夏休み児童教室」 鶴ヶ岡複合施設と比べ施設規模が小さく、事業のため連続で部屋を確保することが一般利用者の活動を妨げてしまうと判断したため開催断念。今後は開催形態をローカライズして実施を検討する。		
サービス向上の取組	・旭ふれあいセンター和室の稼働率が著しく低いと、机・椅子を設置できるような洋室機能を有したかたちに改善した。 ・年3回の全体会議で利用者からの苦情・提言を共有した。 ・職員の質向上や施設運営のノウハウを充実させるため人間東部シルバー人材センターが管理運営する施設や近隣公共施設への訪問研修を実施した。					

3 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の要望把握	(1) 利用者要望把握方法 アンケートの実施	3
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】平成29年2月～3月の1ヶ月間 【実施対象】施設利用団体 【調査項目】①利用のきっかけ、②利用頻度、③利用目的、④職員対応（挨拶、身だしなみ、言葉づかい、案内について5段階評価）、⑤満足度、⑥施設環境（3段階評価）、⑦予約方法、⑧不満点	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 鶴ヶ岡複合施設回答数全24件、旭ふれあいセンター回答数全28件	3
	(1) 良好とする評価 施設の評価項目においては5段階評価の5(とても良い)や満足度が高い回答を得ている。 ○鶴ヶ岡 ④・挨拶5…91%、4…9%・身だしなみ5…80%、4…12%、3…8%・言葉づかい5…80%、4…12%、3…8%・案内5…83%、4…17% ⑤満足度100%、⑥3…74%、2…26% ○旭 ④・挨拶5…89%、4…11%・身だしなみ5…89%、4…11%・言葉づかい5…96%、4…4%・案内5…84%、4…8%、3…8% ⑤満足度100%⑥3…66%、2…30% (2) 苦情・改善等の要望事項 ○鶴ヶ岡 ・(予約について)週に何回か取る人がいるが、予定が重なった場合、月に一度のサークルを優先して欲しい。 ・音量の大きいサークルは、隣接サークルに支障を及ぼすので考えて欲しい。 ・(近隣より)利用者による路上駐車が多く迷惑である。 ○旭 ・(職員対応について)女性の方はいいてほしいが、男性でひとりとても態度の悪い方がいた。 ・(予約システムについて)1か月分一度に予約できればいい。 《対応措置》 両施設ともに予約方法については慣習的な手法と公平性を担保する手法で恩恵を受ける団体が変わるため、両者の意見を聞きながら慎重に対応している。 ○鶴ヶ岡 利用者起因するトラブルについては、団体を特定して注意すると共に、他の利用者に対しても問題の発生を周知して自省を促した。 ○旭 ・職員の質向上のため、近隣他施設への訪問研修を実施した。	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成28年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
収入	利用料金	1,850,000	利用料金	1,433,250	歳入	施設使用料		施設使用料		3
	指定管理料	20,244,000	指定管理料	20,244,000		行政財産使用料	21,773	行政財産使用料	21,773	
	自主事業※	116,000	自主事業※	76,950		国庫支出金		国庫支出金		
	その他収入	160,000	その他収入	114,695		県支出金		県支出金		
						その他	76,180	その他	75,489	
						計	97,953	計	97,262	
	計	22,370,000	計	21,868,895						
支出	人件費	11,752,000	人件費	12,438,202	歳出	修繕料		修繕料	3,065,040	3
	設備管理費	3,461,000	設備管理費	2,766,209		保険料	10752	保険料	11,378	
	備品購入費		備品購入費			指定管理料	20,244,000	指定管理料	20,552,000	
	修繕費	895,000	修繕費	566,184		業務委託料		業務委託料		
	光熱水費	2,006,000	光熱水費	2,272,919		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
	事業費	372,000	事業費	194,896		その他		その他		
	事務経費	767,000	事務経費	2,495,733						
	本社経費	1,616,000	本社経費	409,463						
	その他	1,501,000	その他	998,489						
	計	22,370,000	計	22,142,095		計	20,254,752	計	23,628,418	
損益	0		△ 273,200	差引	△ 20,156,799		△ 23,531,156			
※自主事業は 該当箇所のみ 記載すること	自主事業 収入	116,000	自主事業 収入	76,950						
	自主事業 支出	372,000	自主事業 支出	194,896						
	自主事業 損益	△ 256,000	自主事業 損益	△ 117,946						
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								56.2%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				各種税や保険料を多く見積もって計画額としているため						

5 管理運営全般 ※すべて「適」で「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が適正で有効に配置されているか	適	3
	配置実績 (1)施設責任者2名 (2)受付担当者 ①鶴ヶ岡複合施設 7名で3交代制 ②旭ふれあいセンター 5名で3交代制 (3)清掃担当者 2施設それぞれ1名で週3回実施		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	適	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	適	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	適	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか		
その他	2 備品は台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	適	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが適切な時期に提出されたか		

6 危機管理体制 ※すべて「適」で「3」。1箇所でも空欄の場合は「1」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
安全対策	1 危機管理マニュアルが整備されているか	適	3
	2 危機管理マニュアルの内容が職員に周知されているか		
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか		
個人情報保護	1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	適	3
防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか	適	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか	適	
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	適	3
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか		

7 施設の設置目的の達成に関する取組

区分	具体的な取組の状況・実績	評価
自主事業(地域コミュニティの育成に寄与する事業として)	○鶴ヶ岡複合施設 ・鶴ヶ岡寄席(6月26日開催)49名、(9月25日開催)40名 ・七夕飾り(6月28日～7月7日) ・夏休み小学生学習室(7月21日～31日)延べ212名 ・フリーマーケット(11月13日開催)約300名 ・カラオケ教室(6月中5回)延べ99名 ・ベビーマッサージ(10月、11月、12月)延べ11組23名 ・梅まつり(2月18日19日)開催約350名 ・PCお気軽相談室(11月と3月で計6回)延べ25名 ・囲碁将棋の会(毎週木曜日全50回)延べ576名 ・ロビー展示(5月、8月、9月各1週間) ○旭ふれあいセンター ・旭ふれあい寄席(12月11日開催)48名 ・旭ふれあい音楽会(5月26日開催)55名 ・PCお気軽相談室(3月計3回)延べ4名 ・旭うたごえ(10月4日)25名	4
地域社会づくり	地域コミュニティの場として運営されている一方、利用者と近隣住民とのトラブル時には迅速で誠意ある対応で取り組んでいる。また、鶴ヶ岡複合施設においてはポスト設置、旭ふれあいセンターにおいては旧商工会館の管理など地域から様々な要望が出たが、積極的に対応したことは評価に値すると言える。	
福祉の増進と文化の向上	地域の高齢者にとって交流や憩いの場としての事業やパソコン相談イベントを開催し生活サポートを実現している。一方鶴ヶ岡複合施設においては子育て世代をターゲットとした「ベビーマッサージ」や「夏休み小学生学習室」実施し幅広い年代の福祉に寄与している。また寄席といった日本古来の文化とふれあう機会を創出したり、作品展示や音楽会を開催し市民の成果発表の場を提供したりすることで市民の文化に対する意欲を向上させている。	

総合評価

【総合評価】 S:極めて優れている/A:優れている/B:やや優れている/C:適正である/D:努力が必要である/E:改善が必要である

総合評価		市民文化系施設(集会施設)		
総合評価	評価項目	評価	<div style="text-align: center;"> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の設置目的の達成</p> <p>危機管理体制</p> <p>管理運営全般</p> <p>事業収支</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> </div>	
	指定管理者の健全性	3		
	施設の有効活用	3		
	利用者評価	3		
	事業収支	3		
	管理運営全般	3		
	危機管理体制	3		
	施設の設置目的の達成	4		
評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズや近隣からの意見などに迅速に対応している。 ・稼働率向上のため、積極的に改善に取り組み結果を出している。(和室の洋室化等) ・自主事業は拡大路線をとりつつ、通常利用者を圧迫しないようにバランス良く取り組んでおり、地域のコミュニティ施設と言う性質を活かした運営が成されている。 ・広域合併を実施し、組織の安定化を図ったことで、中・長期的な安定運営を見込む事ができる。 			
取組・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題・改善事項	実施状況	次年度へ向けての目標・取組・改善事項	
	・鶴ヶ岡複合施設への郵便ポスト設置	・上福岡郵便局により平成29年3月実施	・鶴ヶ岡複合施設の駐車場が少なく利用者、近隣住民に迷惑を強いる事態となっているため、用地確保を検討する。	

指定管理者自己評価

(1) 評価期間の取組に対する評価

① サービス向上に向けての取組

イ) 両施設とも【利用者ニーズ】を的確に把握することが第一と考え『利用状況報告書』と併用し各部屋に『ご意見箱』を設けております。さらに各月初めの一斉受付時には、各サークル・団体の代表者から直接ご意見・要望をお聞きする時間を取り忌憚のない声を聴きサービス改善に努めております。加えて年度末には各利用団体へ【アンケート】を実施しております。

ロ) 貸出備品についても従来より充実を図り利用者が一般的に使用するであろう備品は整えておりますが、今後も具体的要望があれば年度予算の有効活用の範囲で購入を検討して利用者サービス向上に努力いたします。

ハ) 物理的サービスに加えて、職員の対応【身だしなみ・言葉づかい・業務知識】などソフト面の充実教育にも力を入れお陰様で両施設とも高い評価を得ております。

② 業務の効率化に対する取組

- * 自主事業などスケジュールを早期に策定することにより、余裕を持った人的・物理的配置を心がける。
- * 日常の設備・備品点検をきめ細かくすることで不具合事項に速やかに対処する。(利用者への影響を最小限にとどめる)
- * 月初めの受付業務を短時間で終了するべく会員の業務知識向上を常に心がける。

③ その他

特にありません

(2) 管理業務実施上の課題

鶴ヶ岡複合施設

イ) 駐車場が現状7台＋有料駐車場の借り上げ5台で対応しているが、天候・利用者の重複時など不足することがあり、路上駐車・不法駐車などの問題が発生する可能性を持っており早急な増設を希望します。

ロ) 研修室A・Bの年間稼働率は80%を超えている反面、和室の稼働が低迷している。近年の利用者の量離れ・6畳と狭いこともあり利用しづらいとの声がある。旭ふれあいセンター

イ) 和室の改修【28年6月実施】以降若干の稼働率向上が見られるが、公共施設予約システム上の表記が【和室】となっているため思うように効果が出ない。

(3) 次年度以降の取組

イ) 旭ふれあいセンターの知名度アップを図る方策を考えていきたい。

ロ) 鶴ヶ岡複合施設も10年を経過し経年による設備・備品の劣化に早めに対応していきたい。