

平成29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29年4月1日 ～ 平成30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	入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:目標値以上の結果で評価できる場合(上記「5」以外)、又は業務等が適切で、期待する水準以上であった場合/3:業務等が適切で目標値に達している場合、又は業務等が期待する水準どおりであった場合/2:実施計画に基づく管理運営や事業の実施が目標値又は期待する水準をやや下回る場合/1:目標値を大きく下回る場合

1 施設の設置目的の達成に関する取組

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		評価
管理運営状況	【鶴ヶ岡複合施設】施設設立当初から指定管理者とし運営業務に携わり10年を経過し、施設の状態や管理のノウハウについても十分に経験を積んでいるといえる。 【旭ふれあいセンター】経年による劣化が見られる箇所については、利用者の安全に問題がないよう注意を配っている。安全を第一に考えた施設管理を前提に、先手を打った施設管理が行われた。	4
区分	具体的な取組の状況・実績	
自主事業	【鶴ヶ岡複合施設】 鶴ヶ岡寄席(6月開催:55名、10月開催:50名)、七夕飾り(7月)、夏休み小学生学習室(7月末に9日間:延べ160名)、フリーマーケット(5月:200名、11月:300名)、カラオケ大会(7月に5回開催:延べ102名)、梅まつり(2月18日及び19日:250名)、ロビー展示(7月・9月・11月各1週間)、囲碁将棋の回(毎週木曜日合計48回:延べ518名) 【旭ふれあいセンター】 沖縄の唄と三線の会(12月開催:130名)、パソコンお気軽相談室(7月開催:0名)	
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。鶴ヶ岡複合施設において、一部稼働率の高い部屋があったため、稼働率の低い和室に椅子を設置することで、利用者の分散を図るなどの工夫がなされた。	
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。寄席や囲碁将棋といった日本文化とふれあう機会を創出したり、夏休み小学生学習室を開くなど、幅広い年代の福祉に寄与している。	

2 指定管理者の健全性

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)	特に無し	3

3 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	27,000 人	27,215 人	98.4%	100.8%	
		旭ふれあいセンター全体利用者数	15,000 人	12,862 人	89.7%	85.7%	
		(特記事項) 鶴ヶ岡複合施設は、利用人数は前年並みだが、利用件数(2,557件)及び稼働率(69.2%)は前年(2,474件、66.9%)を超えている。そのため、稼働率が高く、予約をするのが困難な部屋がある。中でも研修室Aは年間の稼働率が90%を超えている。一方、旭ふれあいセンターは利用件数(1,819件)、稼働率(49.9%)はほぼ前年(1,863件、50.9%)並みで推移したが、利用人数は1,500人強のマイナスであった。これは、利用団体の構成人数が減少したためであると考えられる。					
事業実施内容	区分	追加事業、未実施事業及びその理由					
	市指定事業	協定内容として、施設とその付属設備の利用に関する業務のほか、施設の運営に関する業務及び維持管理業務を範囲とする。 顧客満足度の高い施設を目標とし、収入については施設内外の美観向上や安全確保を行いつつ、公共施設予約システムをPRすることで新規顧客の開拓及び既存顧客の継続確保に努める。支出については効率的運用を心掛け、諸経費の削減を図る。		特になし			
	自主事業	①誰もが身近に参加できる 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9事業12回実施、旭ふれあいセンターでは2事業を実施。		未実施事業 ○鶴ヶ岡複合施設 「子育て支援事業【ベビーマッサージ】」は講師のセラピストの先生の都合により、開催できず。平成30年度は開催予定。 ○旭ふれあいセンター 「パソコンお気軽相談室」7月に3日間開催告知をするも参加応募者が無かった。今後の事業の在り方、告知方法について考慮する必要がある。			
利用サービス向上の取組		各月初めに責任者会議を開催し、日常管理業務の適性化の意識付けや、利用者からの意見の共有、事業の計画や反省を共有することで、体制の引き締めを行った。また、年に3回(4・9・3月)の全体会議では、他施設の管理運営状況を聞き取ることで、本施設の管理・運営体制の参考とした。また、11月に入間東部シルバー人材センター主催による接遇講習会を実施し、全会員が参加した。受付等の接遇について見直しをすることで、利用者からの評価に繋がった。					

4 利用者評価

区分	内容	評価
利用者の要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 アンケート</p> <p>(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】平成30年4月20日～5月15日 【実施対象】施設利用団体・サークル 【調査項目(鶴コミ、旭ふれセン共通)】①利用のきっかけ、②利用頻度、③利用目的(複数回答可)、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(複数回答可)、⑧不満点</p> <p>(3) 調査、会議等の結果 鶴ヶ岡複合施設回答数全25件、旭ふれあいセンター回答数全25件 各項目の評価は以下の通りである。 【鶴ヶ岡複合施設】※複数回答、記入漏れあり ①近いから(11件)、市報で知った(5件)、鶴コミのHPで知った(0件)、市のHPで知った(1件)、知人の紹介(6件)、鶴コミの事業に参加した(2件) ②週1回(15件)、月1回(4件)、月2～3回(5件)、年3～4回(1件)、めったに利用しない(0件)、初めて利用した(1件) ③サークル活動(24件)、ボランティア活動(1件)、町内会の地域活動(1件)、その他(ダンスの練習1件、研修1件) ④ア挨拶:5段階評価(良くできている←挨拶をしない)5(23件)4(2件)3以下(0件) イ身だしなみ:5段階評価(良い←好ましくない)5(22件)4(3件)3以下(0件) ウ言葉づかい:5段階評価(良い←好ましくない)5(21件)4(3件)3(1件)2以下(0件) エ 利用についての案内:5段階評価(良い←好ましくない)5(21件)4(4件)3以下(0件) ⑤綺麗に掃除され、気持ちよかった(22件) ⑥綺麗に清掃されていて気持ちが良い(24件)、安全・安心して利用できる(10件)、汚れや不安全要素がある(0件) ⑦方法は?:パソコン(10件)、ロビー端末(2件)、月初に施設にて(17件)、携帯電話(1件) 公共施設予約システムについて:操作しやすい(8件)、普通(15件)、分かりづらい(1件)、利用経験なし(1件) 三ヶ月前の予約方法について:現在のままでよい【三ヶ月前1日に話し合い】(20件)、公民館などのように抽選がよい(4件) ⑧特にない(21件)、不満を感じることもある(0件)</p> <p>【旭ふれあいセンター】※複数回答、記入漏れあり ①近いから(12件)、市報で知った(5件)、鶴コミのHPで知った(1件)、市のHPで知った(1件)、知人の紹介(8件)、旭の事業に参加(0件) ②週1回(10件)、月1回(5件)、月2～3回(10件)、年3～4回(0件)、めったに利用しない(0件)、初めて利用した(2件) ③サークル活動(23件)、ボランティア活動(2件)、町内会の地域活動(0件)、会議(2件)、その他(健康維持の為(運動不足)1件、少年野球1件) ④ア挨拶:5段階評価(良くできている←挨拶をしない)5(22件)4(2件)3以下(0件) イ身だしなみ:5段階評価(良い←好ましくない)5(23件)4(2件)3以下(0件) ウ言葉づかい:5段階評価(良い←好ましくない)5(25件)4以下(0件) エ 利用についての案内:5段階評価(良い←好ましくない)5(21件)4(2件)3(2件)2以下(0件) ⑤綺麗に掃除され、気持ちよかった(22件) ⑥綺麗に清掃されていて気持ちが良い(22件)、安全・安心して利用できる(8件)、汚れや不安全要素がある(1件) ⑦方法は?:パソコン(20件)、ロビー端末(8件)、月初に抽選にて(10件)、携帯電話(1件) 公共施設予約システムについて:操作しやすい(8件)、普通(12件)、分かりづらい(3件) ⑧特にない(21件)、不満を感じることもある(0件)</p>	
利用者からの評価・要望・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 【鶴ヶ岡複合施設】 ・掃除も行き届いており、職員の皆さんも親切で気持ちよく利用させていただいています。 ・(月初に話し合いで決めている)現在の予約方法のままでよい。</p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 【鶴ヶ岡複合施設】 ・(予約システムについて)機械の操作は苦手なので、電話で予約できないか。 ・駐車場の増設をお願いしたい。 ・研修室A or Bを利用するとき、隣の音が気になる。 【旭ふれあいセンター】 ・ビデオが映ると良い。</p> <p>《対応措置》 予約方法については慣習的な手法(月初の打合せ)と公平な手法(公共施設予約システム)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。打合せを行うことにより、備品の不備等が早急に把握できるというメリットもある。 貸出備品の充実に加え、職員の応対向上教育を目的に11月に【入間東部シルバー人材センター】主催の【接遇講習会】に所属職員全員が参加した結果、挨拶、受付の窓口対応等以前に比べ、一段と向上した。</p>	

5 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算(前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位:円)	収入	利用料金	2,000,000	利用料金	1,427,800	歳入	施設使用料		施設使用料	
		指定管理料	20,264,000	指定管理料	20,264,000		行政財産使用料	21,365	行政財産使用料	21,773
		自主事業※	116,000	自主事業※	53,750		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	160,000	雑入	83,386		県支出金		県支出金	
							その他	75,835	その他	76,180
		計	22,540,000	計	21,828,936		計	97,200	計	97,953
	支出	人件費	11,898,000	人件費	12,710,935	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	0	消耗品費	0		保険料	9765	保険料	10,752
		光熱水費	2,416,000	光熱水費	2,398,179		指定管理料	20,264,000	指定管理料	20,244,000
		委託料	3,528,000	委託料	2,953,530		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	701,000	賃借料	803,880		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	390,000	通信費	325,012		その他		その他	
		保険料	0	保険料	0					
		修繕費	744,000	修繕費	908,280					
		事業費(市指定事業)	1,188,000	事業費(市指定事業)	687,610					
		事業費(自主事業)	372,000	事業費(自主事業)	147,563					
		公租公課	428,000	公租公課	396,403					
		現場管理費	875,000	現場管理費	1,047,915					
		一般管理費(本社経費等)	0	一般管理費(本社経費等)	0					
		計	22,540,000	計	22,379,307		計	20,273,765	計	20,254,752
損益	0		△ 550,371		差引	△ 20,176,565		△ 20,156,799		
※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	収入	53,750					
		支出	372,000	支出	147,563					
		自主事業損益	△ 256,000	自主事業損益	△ 93,813					
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】									56.8%	
事業収支における経営分析					概ね年度計画額と実績額との乖離はなく、予算の計画と管理の綿密さが伺える。自主事業の収支において、収入に対して支出が大きくなっている。このことは、施設内の収容力が低いために収容人数が限られていることや、老人会の招待等の好意により参加料金を全員から徴収しているわけではないことが要因として考えられる。また、現場管理費の予算額との大幅な相違についてであるが、労務、経理、契約、職員研修といった事務経費の実績計上を見直したことによる。					
一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由										

3

6 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(正規職員) (2)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)清掃責任者 2施設でそれぞれ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実行されたか		
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	適	

7 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	
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		
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	
	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		

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

評価項目	評価	総合評価		市民文化系施設(集会施設)	
		<p style="text-align: center;">B</p>			
<p>【鶴ヶ岡複合施設】 年間稼働率は70%付近であるが、局所的な高水準の稼働率が見られていた(例 研修室A:90%超え)。その解消と同時に、和室の稼働率の向上を図るため、「楽座椅子」を和室に設置し、稼働率の分散に取り組む工夫が見受けられた。結果、和室の利用者が増加した。</p>					
	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
	取組・改善案等(施設所管課)				

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【利用者の声】を施設運営に的確に反映させるため、利用終了後に団体・サークルの責任者に声掛けを行い意見の収集を心がけております。
その結果、例えば、設備の不具合等早期に把握し、対応することが出来ております。
 - ロ) 貸出備品の充実に加え、職員の応対向上教育を目的に11月に【入間東部シルバー人材センター】主催の【接遇講習会】に所属職員全員が参加。
その結果、挨拶、受付の窓口対応等以前に比べ、一段と向上しております。
 - ハ) 【鶴ヶ岡コミュニティセンター】においては、月初めの一斉受け付け時に各サークル代表の意見要望を聞く時間を設けております。
- 二) 両施設とも施設エントランスの花壇の整備を職員が行い季節感を演出し利用者から好評を得ております。

② 業務の効率化に対する取組

- イ) 年間事業計画を職員全員が共有することで、余裕を持った施設運営を心がけております。
- ロ) 職員の業務知識を均一にする【公共システム操作マニュアルの独自作成等】ことで無用なトラブル防止、迅速な利用者対応を心がけております。
- ハ) 施設内外のトラブル事例などを共有し【事務連絡による回覧等】未然に防止するよう配慮しております。

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) 施設内の収納スペースが不足。反面机・椅子が施設スペースに対し若干過剰気味であり、市担当課と協議中であります。

旭ふれあいセンター

- イ) 旭ふれあいセンターに隣接する旧商工会跡の利用が不確定であり、防犯・施設老朽化の拍車等喫緊に解決策のご提示を希望します。
- ロ) 利用人数の減少傾向の歯止め策について職員共有の課題とし対応策を考慮してまいります。

(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に向けて、30年度10・12・2月と連続した同一事業を企画いたします。【地元出身落語家独演会など】
- ロ) 課題でありました【鶴ヶ岡複合施設】の駐車場増設が市のご尽力により解決の道筋ができましたが、完成後の管理安全対策に万全を期すよう早期に懸念事項の洗い出しを行い対処してまいる所存です。
- ハ) 「コミセンだより」を定期的に発行し、事業などの普及に努めることとします。