

平成27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27年4月1日 ～ 平成28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	ふじみ野市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27年4月1日 ～ 平成28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	鶴ヶ岡コミュニティセンター2回・旭ふれあいセンター1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㎡・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/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)	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	25,000 人	25,674	100.1%	102.7%	
旭ふれあいセンター全体	15,000 人	14,256	89.1%	95.0%		
(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	無			
自主事業	【鶴ヶ岡複合施設】(括弧内は参加者数/回数・日数) 鶴ヶ岡寄席(89人/2回)、夏休み小学生学習室(延べ213名/10日) 夏休み工作教室(43名/2日)、夏休み音楽教室(14名/2日)、夏休み音楽会(70名/1日)、フリーマーケット(300名/1日)、カラオケ教室(延べ77名/5回)、梅まつり(350名/2日)、パソコンお気軽相談室(27名/3日間)、囲碁将棋の会(延べ628名/52回) 【旭ふれあいセンター】 旭ふれあい寄席(51名/1日)/パソコンお手軽相談室(5名/2日間)	無				
サービス向上の取組	毎月初めに責任者会議を実施し、日常管理及び自主事業について点検と改善点の洗い出しを行っている。 また自主事業参加者及び3月1日～20日に利用者へアンケートをとり利用者のニーズを汲み取ることで効果的な自主事業の開催を図っている。					

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	利用者アンケートを実施	4
	(2) 調査、会議等の内容 [鶴ヶ岡複合施設] 期間：平成28年3月1日～20日 対象：期間内に施設を利用した27団体 [旭ふれあいセンター] 期間：平成28年3月1日～20日 対象：期間内に施設を利用した20団体		
	(3) 調査、会議等の結果 [鶴ヶ岡複合施設] 回収率：92.6% [旭ふれあいセンター] 回収率：95.0%		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 [鶴ヶ岡複合施設] 職員の対応について「良い」という評価：96% ・いつも気持ちよく使用させていただいております。職員の方々も大変親切で全てゆきとどいております。今後ともよろしく願いたします。 [旭ふれあいセンター] 職員の対応について「良い」という評価：79% ・窓口では、いつでも親切に対応して下さい、感謝しています。		4
	(2) 苦情・改善等の要望事項 [鶴ヶ岡複合施設] ・駐車場についてはセンター長はじめ職員の方々が努力されているが、横の避難地の一部駐車場化を執行してほしい。 ・月初に開催している施設予約の話し合いについて、一会議による予約の方法を継続してほしいという意見と、その会議に参加できない方からは改善の要望がある。 [旭ふれあいセンター] ・コピー機があれば良い  《対応措置》 [鶴ヶ岡複合施設] ・駐車場の件は指定管理者から利用者の要望として報告があったため、都市計画課へ相談したが、対応は難しいとの回答だった。 ・利用者個々の利害関係から会議の存在は賛否あるが、会議による施設利用の権利は既得権と化していることは否めない。今後市内各公共施設との連携をしながら方針を示したい。 [旭ふれあいセンター] ・対応済み		

4 事業収支

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支(平成27年度)				市の収支				評価				
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	1,845,000	利用料金	1,344,200	歳入	施設使用料		施設使用料		3			
	指定管理料	20,552,000	指定管理料	20,552,000		行政財産使用料	21,773	行政財産使用料	43,660				
	自主事業※	180,000	自主事業※	63,150		国庫支出金		国庫支出金					
	その他収入	156,000	その他収入	151,355		県支出金		県支出金					
						その他	75,489	その他	74,750				
	計	22,733,000	計	22,110,705		計	97,262	計	118,410				
	支出	人件費	12,953,000	人件費		12,237,580	歳出	修繕料	306,540		修繕料		3
		設備管理費	2,905,000	設備管理費		3,177,446		保険料	11,378		保険料	10,227	
備品購入費		711,000	備品購入費	815,290	指定管理料	20,552,000		指定管理料	20,552,000				
修繕費		600,000	修繕費	323,120	業務委託料			業務委託料					
光熱水費		1,616,000	光熱水費	1,424,855	土地・建物賃借料			土地・建物賃借料					
事業費		301,000	事業費	294,788	その他			その他					
事務経費		1,331,000	事務経費	1,287,362									
本社経費		1,467,000	本社経費	1,235,054									
その他		849,000	その他	672,464									
計		22,733,000	計	21,467,959	計	20,552,000		計	20,562,227				
損益	0		642,746	差引	△ 20,454,738		△ 20,443,817						
※自主事業は該当箇所のみ記載すること	自主事業		収入										
	支出		支出										
	自主事業損益	0	自主事業損益	0									
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】								57.0%					
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由				消費税による増額分を多く見積もって計画額を編成したため。									

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 【鶴ヶ岡複合施設】 7名にて3交代で就業。9時～13時、13時～17時、17時～22時 17時以後は2名配置。 【旭ふれあいセンター】 5名にて3交代で就業。8時30分～13時、13時～17時、17時～22時 各時間帯1名を配置(夜間は男性が就業)		
	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		
	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		
平等利用	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	適	
	2 利用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	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	適	
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	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	適	
	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		
その他	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	適	
	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	
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		

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
地域社会づくりの推進	【鶴ヶ岡コミュニティセンター】 定期開催している囲碁将棋会や夏休みの小学生を対象とした学習室など地域住民に親しまれる自主事業を開催している。 【旭ふれあいセンター】 鶴ヶ岡複合施設で好評事業の寄席を実施し地域に施設のアピールを行った。	4

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	<p style="text-align: center;"><b>総合評価</b></p> <p style="text-align: center;"><b>B</b></p>	
	指定管理者の健全性	3		
	施設の有効活用	4		
	利用者評価	4		
	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	<p>【鶴ヶ岡複合施設】 職員研修や接遇を改善したことで昨年度から利用者評価が良化した。また夏休みの児童をターゲットにした自主事業が高い集客力を発揮しており囲碁将棋などに訪れる高齢者のみならず幅広い年代が親しみを持てる施設であると言えるため。</p> <p>【旭ふれあいセンター】 複合施設として難しい運営を余儀なくされているが、地域特性に見合った運営を実施している。自主事業については鶴ヶ岡複合施設で好評の寄席を実施するなど新たな試みを図っていることや、稼働率の低い和室を改修する提案をするなど今後の発展に期待が持てるため。</p>			
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	
	<p>【鶴ヶ岡コミュニティセンター】 地域コミュニケーションの場としてより広く利用される施設にする。 また安全性の確保や清潔さの維持といった保守業務的な観点にも力を入れる。</p> <p>【旭ふれあいセンター】 施設の老朽化が顕著なため計画的な修繕に取り組む。 また自主事業を充実させることで地域住民の利用を促進する。</p>	<p>【鶴ヶ岡コミュニティセンター】 利用者数25,674人(昨年度比46人増) 自主事業12件開催</p> <p>【旭ふれあいセンター】 利用者数14,256人(昨年度比1,738人減) 自主事業2件開催</p>	<p>【鶴ヶ岡コミュニティセンター】 日曜夜間の稼働率が低いので向上を目指す。また、駐車場の不足や予約手続きの方法を検討する必要がある。</p> <p>【旭ふれあいセンター】 自主事業を充実させ施設利用者増を目指すとともに、老朽化箇所の修繕や稼働率の低い和室の改善が望まれる。</p>	

## 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

月初めの責任者会議において以下の点について徹底した。

- ・地域住民に親しまれる施設として不足点改善点について意見交換。
- ・定期清掃の日程確認および職員による清掃状況の点検。
- ・利用者からの苦情は無いか。苦情があった場合の対処は再発防止策と職員への徹底。
- ・自主事業の広報活動はきちんと行われているか、手配に遺漏は無いか。

#### ② 業務の効率化に対する取組

月初めの責任者会議において以下の点について徹底した。

- ・日常の管理業務が適正に行われているか。
- ・当該月の点検項目と委託業者確認。
- ・市担当課からの連絡、依頼事項についての確認。
- ・前月の利用状況、金銭出納を確認し年度当初の予算が計画的に執行されているか、今後の執行予定確認。

#### ③ その他

- ・責任者、受付担当者による施設内外の清掃を実施し、美観を維持した。
- ・責任者、受付担当者による共有部、外観及び備品等の目視点検を心掛け、不具合個所の早期発見早期対応で長期的施設維持に努めた。
- ・鶴ヶ岡、旭両施設5月中旬から8月末まで『緑のカーテン』を実施。
- ・旭ふれあいセンターに併設するふじみ野市商工会大井支所撤退に伴う空き施設管理点検を実施。

### (2) 管理業務実施上の課題

#### 【鶴ヶ岡複合施設】

・築後9年目に入るが、施設工体には大きな損傷不具合は見受けられないが、空調設備、照明、トイレ戦場設備、各室開閉部分及び備品は今後経年劣化が予想されるため日常の施設管理に十分な配慮をし、早期発見早期対応を心掛けたい。

- ・日曜夜間の稼働率向上は引き続き検討課題としたい。

#### 【旭ふれあいセンター】

- ・経年劣化が各所に見られるため点検を強化し、利用者の安全を第一に考えた施設管理を心がける。
- ・和室の夜間、日曜日の稼働向上。

### (3) 次年度以降の取組

- ・低稼働時間帯の対策として自主事業を充実させ改善を図る。
- ・和室の稼働向上のため、市と協議の上、より利用しやすい形での改修を実施する。