

令和4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 令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日

施設状況

施設名称	鶴ヶ岡コミュニティセンター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	公益社団法人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	令和2年4月1日 ~ 令和7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4回、旭ふれあいセンター3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㎡・401.99㎡ 【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：業務等が目標値を大きく下回る場合（改善指導が必要）

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	【両館共通】施設管理責任者・受付担当者とも公共施設としての在り方を十分理解し、日常運営に当たっている。また、公益法人として健全な経営基盤のもとに運営されている。	4
区分	具体的な取組の状況・実績	
自主事業	【鶴ヶ岡コミュニティセンター】 鶴ヶ岡寄席（7月・12月計2回開催、延べ参加人数72人）、七夕飾り（7月1日～7月7日開催、延べ参加人数488人）、夕涼み歌の音楽会（9月開催、参加人数37人）、朝の太極拳七彩広場（9月～11月開催、延べ開催日数11日間、延べ参加人数413人）、親子で楽しくリトミック（10月開催、延べ開催日数3日間、延べ参加人数18人）、親子で楽しむクリスマス音楽会（12月開催、参加人数26人）梅まつり（2月開催、延べ開催日数2日間、延べ参加人数1,400人）、健康促進講座（3月開催、参加人数14人）、囲碁将棋の会（毎週木曜日開催、延べ参加人数537人）、飲料自動販売機の設置 【旭ふれあいセンター】 旭ふれあい作品展（10月開催、延べ開催日数3日間、延べ参加人数140人）、旭ふれあい音楽祭（11月・3月開催、延べ参加人数88人）、旭ふれあい寄席（1月開催、参加人数34人）、旭ふれあい卓球広場（毎月第1・3土曜日夜開催、延べ参加人数100人）、飲料自動販売機設置	
施設管理運営全般	地域コミュニティ形成の場として、地域の人や施設利用者の声を管理運営に活かすため、令和4年6月に「地域懇談会」を実施し、令和4年9月から「提言箱」を設置した。 また、施設の老朽化に伴う簡易な修繕については、迅速に対応し、利用者が安心して利用できる施設運営を行っている。	
地域への貢献	小規模修繕等では市内業者を優先的に選定しており、イベント開催時には可能な限り地域住民との連携を心がけて事業展開を図っている。	

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
外部専門家からの指摘事項の概要	売上高がやや増加しており良好。自己資本（正味財産）は、比較的多いので、当面は安定している。	3
その他特記事項		

3 施設の有効活用

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
鶴ヶ岡コミュニティセンター		22,000 人	19,836 人	107.4%	90.2%	4
旭ふれあいセンター		12,000 人	9,520 人	97.5%	79.3%	
施設利用状況 （特記事項） ・鶴ヶ岡コミュニティセンター対前年比 利用人数(18,463人→19,836人)、利用件数(2,237件→2,349件)、稼働率(60.5%→63.6%) ・旭ふれあいセンター対前年比 利用人数(9,755人→9,520人)、利用件数(1,582件→1,559件)、稼働率(42.8%→42.2%) 鶴ヶ岡コミュニティセンターについては、大井中央公民館の建替えの影響により、昨年度に比べ利用人数及び利用件数、稼働率が増加したものの。 旭ふれあいセンターについては、利用団体の解散や利用回数の減少の影響により、昨年度に比べ利用人数及び利用件数、稼働率が減少したものの。						
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			
事業実施内容	市指定事業	なし	追加事業	なし		
	自主事業	【鶴ヶ岡複合施設】 ・「梅まつり」文化祭 ・鶴ヶ岡寄席 ・七夕飾り ・囲碁・将棋の会 ・夏休み小学生自習室 ・歌謡教室 ・音楽鑑賞会 ・子育てパパママ教室 ・健康促進講座  【旭ふれあいセンター】 ・旭寄席 ・旭音楽会 ・ふれあい卓球広場 ・歌謡教室 ・作品展	◆追加事業 【鶴ヶ岡コミュニティセンター】 ・朝の太極拳七彩広場 ・親子で楽しむリトミック  ◆未実施事業 【鶴ヶ岡コミュニティセンター】 ・夏休み小学生自習室 ・歌謡教室 ・子育てパパママ教室 理由：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため 【旭ふれあいセンター】 ・歌謡教室 理由：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため			
利用サービス向上の取組	・自主事業は職員が素案をつくり、各団体等に協力を仰いでいる。3年ぶりに開催した「梅まつり」は、参加人数1,400人と大盛況であり、若い世代の参加者も目立った。 ・窓口に「提言箱」を設置し、施設利用者からの意見を施設運営に取り入れた。 ・施設利用者の意見を利用報告書提出時や退館時に利用者に声掛けを行い、意見や要望を直接ヒアリングした。					

4 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	利用報告書備考欄記載事項の確認、受付や退館時のヒアリング、イベント実施時のアンケート、提言箱の設置	3
	(2) 調査、会議等の内容	自主事業イベント時にアンケートを実施した。 アンケート実施イベント：鶴ヶ岡寄席、夕涼み歌の音楽会、旭ふれあい音楽祭、旭ふれあい寄席、梅まつり 調査項目：性別、年齢、住まい、開催を知った媒体、感想、今後参加したい事業、自由記述 ※梅まつりは団体向けにアンケートを実施	
	(3) 調査、会議等の結果	性別：男性42人、女性58人 年齢：20代1人、30代0人、40代2人、50代4人、60代26人、70代37人、80代以上29人、不明1人 住まい：ふじみ野市89人、ふじみ野市以外11人 開催を知った媒体：市報60人、チラシ0人、館内告知6人、知人15人、ホームページ1人、市掲示板13人、その他5人 感想：とても良かった66人、良かった21人、まあまあ6人、あまり良くなかった1人 今後参加したい事業（複数回答）：寄席55人、音楽会49人、健康関連講座19人、身体運動16人、カラオケ教室2人、歌唱教室11人、囲碁将棋1人、その他（軽運動、文化芸能発表、ファミリーバザー）  【梅まつり】 回答団体数：17団体 総合満足度：とても良かった14件、良かった0件、まあまあ3件、あまり良くなかった0件 会場満足度：とても良かった11件、良かった3件、まあまあ3件、あまり良くなかった0件 運営満足度：とても良かった13件、良かった4件、まあまあ0件、あまり良くなかった0件	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	（鶴ヶ岡寄席）初参加でしたが、楽しかった。次回も来たい。久しぶりに楽しかった。 （夕涼み歌の音楽会）身近なところで身近に楽しめる音楽会は大切である。高齢者は遠出ができないので、地域にとって鶴ヶ岡コミュニティセンターの存在は大事である。コロナ禍での企画ありがとうございました。美しい歌声とても良かった。 （旭ふれあい音楽祭）初めての津軽三味線、感動した。みんなで民謡を歌えて良かった。 （旭ふれあい寄席）住まいが近いので、また来たい。笑って楽しいひと時を過ごさせていただいた。 （梅まつり）スタッフの皆さまが一生懸命やっている姿がとても良かった。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	スピーカーの雑音気になる、音源がCD以外も使えた方がよい。 《対応措置》 アンケート結果について、すぐに対応可能な事項である場合は、すぐに対応する。アンケートの意見は、次回の自主事業開催に向けて、事業企画及び開催方法等に反映させる。	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支 ( 令和4年度 )				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算 (前年度)			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
①指定管理 業務事業収支	収入	利用料金	1,446,000	利用料金	1,515,500	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	45,000	事業収入	29,100		行政財産使用料	9,617	行政財産使用料	9,617
		指定管理料	23,584,000	指定管理料	24,277,227		国庫支出金		国庫支出金	
		雑入	30,000	雑入	0		県支出金		県支出金	
		管理運営費 への充当	0	管理運営費 への充当	0		その他		その他	
		計	25,105,000	計	25,821,827		計	9,617	計	9,617
	支出	人件費	14,354,000	人件費	13,196,411	歳出	修繕料	1,982,640	修繕料	
		消耗品費	615,000	消耗品費	687,885		保険料	10,199	保険料	10,010
		光熱水費	2,517,000	光熱水費	3,208,096		指定管理料	24,277,227	指定管理料	23,144,000
		委託料	4,558,000	委託料	4,710,544		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	409,000	賃借料	393,043		土地・建物 賃借料		土地・建物 賃借料	
		通信費	340,000	通信費	337,841		その他		その他	
		保険料	13,000	保険料	33,530					
		修繕費	700,000	修繕費	506,000					
		事業費 (市 指定事業)	0	事業費 (市 指定事業)	0					
		公租公課	536,000	公租公課	482,406					
		一般管理費 (本社経費 等)	1,063,000	一般管理費 (本社経費 等)	928,115					
	計	25,105,000	計	24,483,871	計	26,270,066	計	23,154,010		
	収支	0		1,337,956		差引	△ 26,260,449		△ 23,144,393	
	②自主事業 収支	収入	277,000	収入	214,907					
支出		323,100	支出	446,979						
自主事業収支		△ 46,100		△ 232,072						
③収支 ※指定管理 事業+自主事業 (①+②)	収支	△ 46,100		1,105,884						
④市への 納付金 ※納付金がある 施設のみ	市への 納付金	支出	0		0					
⑤最終収支 (③-④)	収支	△ 46,100		1,105,884						
⑥新型コロナ ウイルス感染 拡大防止に係 る過年度指定 管理料 (令和3 年度分)	(収入) 市からの給付額		70,815		(歳入) 指定管理者からの返還額		34,885			
	(支出) 市への返還額		34,885		(歳出) 指定管理者への給付額		70,815			
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								53.9%	
	事業収支における経営分析				大井中央公民館建替休館の影響により、鶴ヶ岡コミュニティセンターの利用が増加し、利用料収入が計画比+104.8%となった。世界情勢の影響により、光熱水費は計画額に比べ大幅に増加となるが、人件費や修繕費等の費用が抑えられた結果、最終収支はプラスとなった。					
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由				シルバー会員の給料に係る手数料(10%)に当たるため、給料と連動する。					

## 6 管理運営全般

※すべて「適」で「3」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項欄に理由を記載すること。

区分	確認内容	適否欄	評価
市との連携	1 市への報告、連絡、相談又は協議が適切に行われたか	適	3
	2 市からの指示等に対し適切な対応が図られたか		
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	
	配置実績 施設責任者として2人隔日で出勤する体制である。受付スタッフは鶴ヶ岡コミュニティセンターでは7人で3交代制をとり、旭ふれあいセンターでは5人で3交代制をとっている。清掃責任者は2施設でそれぞれ1人配置をしている。		
	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	
	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	
	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	
	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	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
特記事項	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	
	些細な異常等があった場合は、迅速に対応している。また、夏場にゴーヤの苗を植えて、節電に取り組んでいる。		

## 7 危機管理体制

※すべて「適」で「3」。1箇所でも「否」の場合は「1」。「4」・「5」・「否」とする場合は、必ず特記事項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		
特記事項			

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（集会所）
総合評価	施設の設置目的の達成	4	B		
	指定管理者の健全性	3			
	施設の有効活用	4			
	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			

**評価理由**  
 施設職員が、施設利用者の意見及び要望等に速やかに対応し、職員間で情報の共有を行っている。利用者の意見をより施設運営に反映させるために「提言箱」を設置するなど、高いレベルで管理運営体制が確保されている。コロナ禍でありながら、自主事業を積極的に展開し、施設のPR活動に繋げている。事業収支については、大井中央公民館建替休館の影響だけでなく、指定管理者の施設のPR活動等も功を奏した結果であると考えられる。自主事業の収益化は未だ達成は難しい状況ではあるものの、引き続き利用者が安全に利用できる施設の管理運営に取り組んでいただきたい。

取組・改善案等	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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域懇談会を継続開催する。</li> <li>・目安箱を設置する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域懇談会を実施した。</li> <li>・「提言箱」を設置した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者意見の聴取のため、利用団体へ「アンケート調査」を実施する。</li> <li>・自主事業をより展開する。</li> </ul>

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

○職員サービス面

- ・日々利用者への積極的な声掛けを行い、地域コミュニティの起点として、親しみがあり利用しやすい施設を目標とする。
- ・新規の職員採用により、職場内の活性化を進めている。このため常時職場内研修（OJT）を実施し、接遇及び受付方法等の理解を深め、利用者サービスの向上に努めた。
- ・より利用者の声を施設運営に反映させることを目的として、アンケート調査を実施した。

○事業サービス面

- ・自主事業については、コロナ新型コロナウイルス感染症拡大から「夏休み小学生自習室」の中止等があった。また、音楽祭・寄席開催など人気のある事業については、たくさんの参加希望がある中で収容人員を削減し開催した。このため事業収益には繋がっていないが、制約がある中での事業運営において一定の目標達成を図ることができた。
- ・3年ぶりに開催した「梅まつり」では、地域住民をはじめとして約1,400人の参加をいただき、当施設の一大イベントとして大きな成果を上げることができた。

②業務の効率化に対する取組

- ・軽微な修繕や除草・剪定作業については、施設職員にて対応した。
- ・「地域懇談会」を開催し、地域住民との連携を強化し、自主事業の開催に役立てた。

③その他

- ・受付や業務で発生した事例は職員間で共有し、同様な事例が発生しないよう対応策を協議するなど業務改善に努めた。
- ・業務に欠かせない施設設備のメンテナンス業務を、専門性の高い業者により的確に実施した。

(2) 管理業務実施上の課題

- ・鶴ヶ岡コミュニティセンター及び旭ふれあいセンターともに、施設設備に経年劣化による老朽箇所が散見される。

(3) 次年度以降の取組

- ・今後も施設の維持管理を計画的に行い、安心安全な施設を市民に提供できるよう努める。
- ・より魅力的な自主事業の展開を進めるとともに、文化・交流施設として多くの方に来館いただける施設を目指す。
- ・地域の交流施設の拠点として、地域の声を反映した「地域懇談会」を引き続き開催し、管理運営の充実に取り組む。