

## 令和5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5年4月1日 ～ 令和6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	鶴ヶ岡コミュニティセンター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：指定管理者のノウハウや努力等により、要求水準を大きく上回っている場合  
4：要求水準を上回っている場合  
3：要求水準を満たしている場合  
2：要求水準を下回っている場合  
1：要求水準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】 朝の太極拳七彩広場（4月23日～6月11日開催、延べ参加人数137人）、鶴ヶ岡寄席（7月・10月計2回開催、延べ参加人数112人）、七夕飾り（7月1日～7月11日開催、延べ参加人数829人）、夏休み小学生自習室（7月27日～8月4日開催、延べ参加人数63人）、鶴ヶ岡歌声音楽会（9月10日開催、参加人数52人）、朝の太極拳七彩広場（9月17日～11月5日開催、延べ参加人数191人）、鶴ヶ岡音楽鑑賞会（3月10日開催、参加人数47人）、梅まつり（2月開催、延べ参加人数1,800人）、健康促進講座（3月開催、参加人数24人）、囲碁将棋の会（毎週木曜日開催、延べ参加人数545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、延べ参加人数260人）、旭ふれあい音楽祭（9月開催、延べ参加人数43人）、旭ふれあい寄席（1月開催、参加人数29人）、旭ふれあい卓球広場（毎月第1・3土曜日開催、延べ参加人数330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、提言箱、各種事業アンケート及び利用報告書の内容等を検証し、運営面に反映させている。 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	令和5年3月期は、前年度に引き続き、売上高がやや増加しており良好。	3
その他特記事項		

### 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
	鶴ヶ岡コミュニティセンター	25,000 人	25,614 人	129.1%	102.5%	
旭ふれあいセンター	12,000 人	10,675 人	112.1%	89.0%		
(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(19,836人→25,614人)、利用件数(2,349件→2,348件)、稼働率(63.6%→63.1%) ・旭ふれあいセンター対前年比 利用人数(9,520人→10,675人)、利用件数(1,559件→1,712件)、稼働率(42.2%→46.2%) 鶴ヶ岡コミュニティセンターについては、新型コロナウイルスが5類に移行し、活動意欲が活発化され利用人数が伸びる。 旭ふれあいセンターについては、新型コロナウイルスの5類移行と、夜間利用促進策として「卓球広場」を月2回の開催を可能な限り行った結果、利用人数、利用件数及び稼働率が増加したものの。						
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	なし		追加事業	なし	
自主事業	【鶴ヶ岡コミュニティセンター】 ・朝の太極拳七彩広場 ・鶴ヶ岡寄席 ・七夕飾り ・囲碁将棋の会 ・夏休み小学生自習室 ・鶴ヶ岡歌声音楽会 ・鶴ヶ岡音楽鑑賞会 ・梅まつり ・健康促進講座  【旭ふれあいセンター】 ・旭ふれあい寄席 ・旭ふれあい音楽会 ・旭ふれあい作品展 ・ふれあい卓球教室 ・ふれあい卓球広場		◆未実施事業 【旭ふれあいセンター】 ・ふれあい卓球教室 →参加申込み等の状況により未実施となる。			
利用サービス向上の取組	・自主事業を通じて地域の交流、文化及び芸術の向上を目指して計画立案を行い取り組んでいる。 ・利用者等の声を的確に把握するため「提言箱」を設置し、施設運営に取り入れている。 ・「利用者アンケート」を実施しており、管理業務についてご意見を頂いている。					

4

### 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 利用者アンケート	3
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】4月4日～4月30日 【調査方法】施設利用者に対しアンケートを実施。50人から回答を得た。 【調査項目】①あいさつ、②言葉遣い・態度、③服装・身だしなみ、④説明、⑤待ち時間	
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ①あいさつ 満足46件、やや満足3件、どちらともいえない1件、やや不満0件、不満0件 ②言葉遣い・態度 満足43件、やや満足6件、どちらともいえない1件、やや不満0件、不満0件 ③服装・身だしなみ 満足45件、やや満足4件、どちらともいえない1件、やや不満0件、不満0件 ④説明 満足44件、やや満足4件、どちらともいえない1件、やや不満0件、不満1件 ⑤待ち時間 満足40件、やや満足9件、どちらともいえない1件、やや不満0件、不満0件	3
	(1) 良好とする評価 ・いつも気持ちよく接していただいています。 ・いつも気持ちよく施設を使わせていただいています。 ・入口の花壇がいつも手入れされていて、花が生き生きしていて感じが良く癒されます。  (2) 苦情・改善等の要望事項 ・駐車場は台数に限りがあるので対応してほしい。 ・利用者登録している団体の役員が変更になった際の説明が分からなかった。 《対応措置》 ・団体の利用者に対して、なるべく乗り合わせて来ていただくようお願いする。 ・手続きの流れを再度周知し、理解しやすく説明ができるように調整していく。	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支 ( 令和5年度 )				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	1,544,600	歳入	施設使用料		施設使用料	
		事業収入	45,000	事業収入	37,350		行政財産使用料	7,217	行政財産使用料	9,617
		指定管理料	23,841,000	指定管理料	23,797,061		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	
		自主事業からの充当	0	自主事業からの充当	0		その他		その他	
		計	25,362,000	計	25,379,011		計	7,217	計	9,617
	支出	人件費	14,686,000	人件費	13,944,082	歳出	修繕料		修繕料	
		消耗品費	616,000	消耗品費	760,107		保険料	12,282	保険料	10,010
		光熱水費	2,517,000	光熱水費	2,517,248		指定管理料	23,797,061	指定管理料	23,144,000
		委託料	4,446,000	委託料	4,470,362		業務委託料		業務委託料	
		賃借料	409,000	賃借料	509,520		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料	
		通信費	340,000	通信費	328,077		その他		その他	
		保険料	13,000	保険料	35,974					
		修繕費	700,000	修繕費	94,600					
		事業費 (市指定事業)		事業費 (市指定事業)						
		公租公課	536,000	公租公課	681,992					
		一般管理費 (本社経費等)	1,099,000	一般管理費 (本社経費等)	996,703					
		計	25,362,000	計	24,338,665		計	23,809,343	計	23,154,010
収支	0		1,040,346		差引	△ 23,802,126		△ 23,144,393		
②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	支出	0					
③最終収支 (①-②)	収支	0		1,040,346						
●自主事業収支	自主事業収支	収入	302,000	収入	333,739					
		支出	343,900	支出	513,342					
		自主事業収支	△ 41,900	自主事業収支	△ 179,603					
分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】							57.3%		
	事業収支における経営分析			年度計画額に対する収支実績額において、収入面では僅かに減少となるが、支出面で節減できていることから最終収支はプラスとなる。						
	一般管理費が、計画額と実績額で異なる理由			一般管理費は、計画額より節減されている。						

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	

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】 A:とても優れている/B: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	C		
	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、職員間での情報共有も図っている。また、利用者の意見を施設運営に反映させるために、「利用者アンケート」を実施しており、十分な管理運営体制が確保されている。さらに、自主事業を通じて地域の交流、文化及び芸術の向上を目指した計画立案を行い、施設の稼働率向上に取り組んでいる。今後も、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>利用者からの意見集約のため、利用団体へアンケート調査を実施する。</li> <li>自主事業をさらに展開する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用団体へのアンケート調査を実施した。</li> <li>自主事業の展開に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の維持管理を計画的に行い、安心安全な施設を提供できるように努める。</li> <li>「地域懇談会」を継続開催する。</li> </ul>

指定管理者自己評価
<p>(1) 評価期間の取組に対する評価</p> <p>①サービス向上に向けての取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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している。</li> <li>新規の職員採用による職場内の活性化を進めており、常時職場内研修（OJT）を実施した。そして、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。</li> <li>利用者の声を施設運営に反映させるため、自主事業ごとに参加者の感想・意見を集約するとともに、窓口で実施している参加者への直接の聞き取り、提言箱の設置を継続した。</li> </ul> <p>②業務の効率化に対する取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業については、新型コロナウイルスの5類への移行等により、これまで参加人数を制限して実施してきた音楽祭・寄席開催など人気のある事業を従来の形で実施した。この結果、自主事業参加者を大きく増加させることができた。「梅まつり」では、地域住民をはじめとして約1,800人にご参加いただき、当施設の大イベントとして大きな成果を上げることができた。</li> </ul> <p>③その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受付や業務で発生した事例は職員間で共通理解し、同種の事例が発生しないよう対応策を協議するなど事務改善に努めた。</li> <li>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依頼した。また、軽微な修繕必要箇所等を発見した場合には、職員による早期修繕を行った。</li> <li>令和6年度から導入が予定されている新たな「公共施設予約システム」に対し、スムーズな移行ができるよう不明な点や疑問に思う事項などについて職員全員で共有し理解を深めました。</li> </ul> <p>(2) 管理業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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、施設設備に経年劣化による老朽箇所が散見される。特に、旭ふれあいセンターにおいては抜本的な施設改修等の検討が必要と思われる。</li> </ul> <p>(3) 次年度以降の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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ていく。</li> <li>魅力的な自主事業を進めるとともに、文化・交流施設として多くの方にご利用いただくことを目指す。</li> <li>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んでいく。</li> </ul>