

令和2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2年4月1日 ~ 令和3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	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取納に関する業務 (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	【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。	3
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(7月:参加者27人、10月:参加者30人)、七夕飾り(6~7月:周辺保育園児、自治組織から参加)、歌わないカラオケ教室(9月合計5回開催:11人) 食の講演会(12月:参加者16人)、囲碁将棋の会(10月~毎週木曜日:参加者延べ152人) 飲料自動販売機の設置 ◆旭ふれあいセンター 旭ふれあい卓球広場(10月~毎月第1、3土曜日:参加者延べ16名)、カラオケ教室(11月:24人)	
地域社会づくり	地域コミュニティ形成の場として、施設の管理運営に努めている。鶴ヶ岡コミュニティセンターにて行った七夕飾りは、利用者だけでなく、周辺保育園児や自治組織も参加して賑わった。また、旭ふれあいセンターでは、夜間時間帯に旭ふれあい卓球広場を開催し、家族や友人とのコミュニケーションの促進を行った。また、新型コロナの影響のため実施は叶わなかったものの、地域連携の強化のため、近隣の自治組織、サークル利用者を交えての懇談会の開催を計画した。	
福祉の増進と文化の向上	自主事業として、寄席や囲碁将棋の会、カラオケ教室など、地域の高齢者にとって交流や憩いの場としての事業を実施している。また、令和2年度は新型コロナウイルスの影響のため実施できなかったが、シルバー人材センターの会員や、施設利用者の絵画や写真等の作品を展示スペースに展示して、利用者の文化意識の向上に繋げる取組も計画していた。	

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	自己資本比率は良好である。	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	
	鶴ヶ岡複合施設利用者数(全体)	28,000	人	12,217	人		52.6%
	旭ふれあいセンター利用者数(全体)	15,000	人	5,477	人	62.7%	36.5%
	<p>(特記事項)</p> <p>鶴ヶ岡コミュニティセンターは、対前年比較で利用人数(23,243人→12,217人)、利用件数(2,226件→1,405件)と減少、稼働率(65.8%→48.9%)と指標3つ全てにおいて減少。しかし、4月～9月【前期】と10月～3月【後期】でそれぞれの稼働率は、前期は34.5%、後期は60.0%であった。一方、旭ふれあいセンターは、対前年比で利用人数(8,737人→5,477人)、利用件数(1,359件→963件)、及び稼働率は(41.6%→33.5%)とで減少したが、前期は25.2%、後期は40.0%であった。両施設共に、新型コロナウイルス感染症の影響から、利用者の利用頻度が減少したが、徐々にではあるが、稼働率が上昇していることが伺える。</p>						
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	特になし。		追加事業	特になし。		
				未実施事業	特になし。		
	自主事業	<p>【鶴ヶ岡複合施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・分館との合同による文化祭【梅祭り】 ・鶴ヶ岡寄席(年2回) ・七夕飾り(自治組織・保育園との交流) ・囲碁・将棋の会(月3回ないし4回) ・子育て支援事業(ベビーマッサージ教室) ・夏休み勉強室 ・フリーマーケットの開催 ・カラオケ教室 ・音楽鑑賞会(地元ゆかりの音楽家による演奏会) ・施設共用部に提示スペースを設けシルバー会員や利用サークルの会員による作品展の開催 <p>【旭ふれあいセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旭ふれあい寄席(年2回) ・旭音楽会(市内在住の音楽家を招いての演奏会) ・子育て支援事業(ベビーマッサージ教室) ・カラオケ教室 ・ふれあい卓球広場 		<p>◆追加事業</p> <p>【鶴ヶ岡複合施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飲料自動販売機の設置 <p>駐車場付近に設置した(令和2年10月20日～)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食の講演会 <p>令和2年12月11日開催</p> <p>◆未実施事業</p> <p>未実施理由は、全て新型コロナ感染拡大防止である。</p> <p>【鶴ヶ岡複合施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化祭【梅祭り】 ・ベビーマッサージ教室 ・夏休み勉強室 ・フリーマーケット ・音楽鑑賞会 ・作品展の開催 <p>【旭ふれあいセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旭ふれあい寄席 ・旭音楽会 ・ベビーマッサージ教室 			
利用サービス向上の取組	<p>利用者のニーズ把握のため行っている、「施設利用者アンケート」については新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止とした。常時、利用者から施設利用報告書の備考欄に意見の記入欄を設けているほか、報告書提出時に口頭で意見を徴収するなどして、利用者のニーズに耳を傾けている。重要と判断した内容については、施設スタッフ間で情報を共有している。昨年度は、「各部屋に消毒液を設置して欲しい」、「利用後の清掃時に使用する雑巾は共有にしない方がよい」など新型コロナに関する意見・要望が寄せられた。自動検温器の設置(鶴ヶ岡複合施設、旭ふれあいセンター)や、スタッフによる検温、消毒液の設置などにより、新型コロナ感染拡大の水際対策を行った。計画段階であるが、ニーズ調査への新たな取り組みのため、意見投書箱を設置する予定である。</p>						

3

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	施設利用後に提出される施設利用報告書の備考欄の記入や、受付にて口頭で意見・要望を徴収した。例年行っているアンケートは新型コロナ休館のため実施できなかった。	3
	(2) 調査、会議等の内容	なし。	
	(3) 調査、会議等の結果	なし。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・いつも綺麗に清掃されている。 ・スタッフの対応が良い。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<p>・利用人数が多い時の駐車場のマナーが悪い。</p> <p>《対応措置》</p> <p>・特に人数が多い団体については、駐車場の利用方法について代表者に直接説明を行った。</p>	

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支（令和2年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算（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	1,344,000	利用料金	962,100	歳入	施設使用料	0	施設使用料	0
		事業収入	0	事業収入	0		行政財産使用料	4,654	行政財産使用料	21,336
		指定管理料	22,798,000	指定管理料	22,570,555		国庫支出金	0	国庫支出金	0
		雑入	45,000	雑入	12,270		県支出金	0	県支出金	0
							その他	0	その他	75,868
		計	24,187,000	計	23,544,925		計	4,654	計	97,204
	支出	人件費	13,775,000	人件費	11,379,802	歳出	修繕料	0	修繕料	0
		消耗品費	613,000	消耗品費	741,589		保険料	10104	保険料	10,047
		光熱水費	2,517,000	光熱水費	2,049,114		指定管理料	22,570,555	指定管理料	19,870,000
		委託料	4,283,000	委託料	3,991,011		業務委託料	0	業務委託料	0
		賃借料	409,000	賃借料	374,197		土地・建物 賃借料	0	土地・建物 賃借料	0
		通信費	340,000	通信費	359,184		その他	0	その他	0
		保険料	13,000	保険料	33,530					
		修繕費	700,000	修繕費	801,009					
		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	465,606					
		一般管理費 （本社経費 等）	1,001,000	一般管理費 （本社経費 等）	746,923					
		計	24,187,000	計	20,941,965		計	22,580,659	計	19,880,047
		収支	0		2,602,960		差引	△ 22,576,005		△ 19,782,843
	②自主事業 収支	自主 事業 収支	収入	225,000	収入	55,684				
			支出	311,400	支出	153,515				
自主事業収支			△ 86,400	自主事業収支	△ 97,831					
③収支 ※指定管理 事業+自主事業 (①+②)	収支	△ 86,400		2,505,129						
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	支出	0					
⑤最終収支 (③-④)	収支	△ 86,400		2,505,129						
⑥新型コロナ ウイルス感染 拡大防止に係 る指定管理料 過年度精算金 (令和元年度 分)	(収入) 市からの補填額		0		(歳入) 指定管理者からの返還額		227,445			
	(支出) 市への返還額		227,445		(歳出) 指定管理者への補填額		0			

分析	人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】	54.3%
	事業収支における経営分析	新型コロナウイルスの影響から、年間利用件数は鶴ヶ岡コミュニティセンターでは1,405件(対前年比△821件)、旭ふれあいセンターは963件(対前年比△396件)であった。伴って、利用料金収入の大きな下振れとなり、収入実績は計画対比(△642,075円)となった。しかし、休館措置を行ったことにより、結果として人件費や維持管理費の削減及び利用者が来館しないことによる光熱水費等の減少に作用し、収支としてはプラスとなっている。また、シルバー人材センター会員の高い技術力により、施設の随所に修繕について、本来であれば業者委託により修繕する箇所も、部材を購入し、修繕を行うことにより、修繕費の縮減に繋がっている。
	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。新型コロナにより勤務体制が変化したことに伴う差異である。

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名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名で3交代制をとり、旭ふれあいセンターでは5名で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名配置をしている。
	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】 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）
総合評価	施設の設置目的の達成	3	C		
	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			

評価理由
 コミュニティ醸成の場として、利用者目線の管理運営で、快適な時間を提供している。近年は、利用者・団体の固定化により、施設運営の定常化が見られる。今後は、懇談会の開催などを通じて利用者のニーズの把握し、より多くの利用者が快適な時間を過ごせる施設として、認知度を高めることを期待する。市との連絡体制については、指定管理者として、情報共有は非常に迅速かつ、対応が的確であるため、利用者の安全・安心な施設利用に結びついている。また、自主事業については、収益化が困難であることが課題であり、かつ例年内容が固定化している。今後は、収益が見込めるような内容を研究し、自主事業の内容の見直しについても目を向けることにも期待する。

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"> 施設の老朽化に対する対応が、市としても課題であるため、法定点検に加えて、日常点検も引き続き実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設に不具合が生じた場合、早急に修繕計画を立て、市へ報告した。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設管理運営手段の意見徴収のため、近隣自治組織の会長や、サークルの代表者等を集め、懇談会を開催する。 利用者ニーズの把握のため、目安箱を設置する。

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

○職員サービス面

- 日々利用者に積極的な声掛けを行い、ニーズや課題を把握し、職員間で情報の共有化を図った。
- 職場内研修を適時実施し、接客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。
- コロナ禍において、両館から感染者を出さないを合言葉に、徹底した感染防止対策に取り組んだ。また、コロナ利用制限等を利用者に周知した。
- 施設予約抽選システムの移行期にあたり、市からの情報をもとに機会を見ては利用者に説明し気運を盛り上げた。

○事業サービス面

- 自主事業については、コロナ禍の影響もあったが、感染防止策を講じ、両施設において開催した。
- 撤去されていた飲料自動販売機を、利用者サービスの向上の観点から設置した。大変好評である。

② 業務の効率化に対する取組

- 受付や業務で発生した事例は、即座に職員間で共通理解し、同種の事例が発生しないよう務めた。
- 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。
- 事業アンケートや利用報告書の意見等を効率的にくみ上げ、クレームゼロを心掛けた。

③ その他
特になし。

(2) 管理業務実施上の課題

- 旭ふれあいセンターについては、施設設備に経年劣化による老朽箇所が散見さる。
- 故障箇所等は早期発見に努め、対応していく。

(3) 次年度以降の取組

- 壊れてから修理では遅いため、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引き続き努る。
- 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」を開催し、自主事業の充実に取り組む。
- 依然見通せないコロナ禍に対応するため、職員一丸となり感染拡大防止に努める。