

令和3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3年4月1日 ~ 令和4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	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	
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。地域での交流活動の拠点となるように、令和3年度は施設利用団体の代表者及び施設近隣自治組織の会長が参加する「地域懇談会」を開催した。地域懇談会においていただいた意見を基に、旭ふれあいセンターにおいて「ふれあい作品展」を実施した。また、鶴ヶ岡コミュニティセンターでは、七夕飾りを実施し、近隣自治会や保育園の園児が参加し、大変賑わった。	
地域への貢献	物品購入や修繕では市内業者を優先的に選定をしている。また、コロナ禍により十分な活動ができていない市内出身のミュージシャンや落語家をイベントの出演者として招き、活動支援に繋げた。	
自主事業	施設を主に利用する年齢層に向けた講座やイベントを実施している。興味及びニーズを的確に捉えており、定員を超える申込みがされたイベントもある。参加者アンケートでは、「また参加したい。次も期待する。」「コロナ禍の憂鬱な気持ちが晴れた。」といった回答が寄せられた。	

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50.3%で良好。売上高、利益ともに順調に推移している。	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）	18,000	人	18,463	人	
旭ふれあいセンター利用者数（全体）	8,000	人	9,755	人	178.1%	121.9%
<p>（特記事項）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鶴ヶ岡コミュニティセンター対前年比 利用人数（12,217人→18,463人）、利用件数（1,405件→2,237件）、稼働率（48.9%→60.5%） ・旭ふれあいセンター対前年比 利用人数（5,477人→9,755人）、利用件数（963件→1,582件）、稼働率（33.5%→42.8%） <p>新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用制限の緩和及び解除により、3指標とも増加した。旭ふれあいセンターは大井中央公民館建替休館による利用者の流入による増加が顕著である。</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	なし		追加事業	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（地元に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 		<p>◆追加事業</p> <p>【鶴ヶ岡複合施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> 心に響く童謡愛唱講座 秋の歌声音楽会 クリスマスコンサート 健康長寿講座 <p>【旭ふれあいセンター】</p> <ul style="list-style-type: none"> 旧商工会館入り口付近に飲料自動販売機を設置（令和3年7月から） <p>◆未実施事業</p> <p>【鶴ヶ岡複合施設】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文化祭（梅祭り） ・夏休み勉強会 ・フリーマーケット ・夏の夕べの音楽会 <p>理由：新型コロナウイルス感染拡大防止のため</p>	4		
利用サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は職員が素案をつくり、シルバー会員の意見を反映した内容としている。参加者目線で企画を行っており、アンケートでは高い評価を受けた。令和3年度は利用者アンケートは未実施だが、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。利用者ファーストの意識を常に持ち、ヒアリング時に出た意見・要望には迅速に対応をしている。 ・「笑顔であいさつ運動」を実施し、利用者への立哨及び挨拶を励行し、明るく親しいやすい接遇を心掛けた。 ・開館時から使用していた施設リーフレットを刷新し、手に取りやすいデザインに変更をした。 					

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
	(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（2回）、心に響く童謡愛唱講座、クリスマスコンサート、新春コンサート 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
	(3) 調査、会議等の結果	性別：男性27人、女性89人 年齢：20代1人、30代2人、40代0人、50代4人、60代31人、70代41人、80代以上37人 住まい：ふじみ野市102人、三芳町・富士見市・川越市10人、それ以外4人 開催を知った媒体：市報65人、チラシ1人、館内告知9人、知人34人、ふじみ野市掲示板4人、その他7人 感想：とても良かった90人、良かった24人、まあまあ1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62人、音楽会72人、健康関連講座18人、身体運動18人、カラオケ教室13人、その他（フリーマーケット、バイオリン、講談、ダンス、健康麻雀） 自由記述： （鶴ヶ岡寄席）たくさん笑って楽しかった。このような催しをこれからもよろしくお願ひしたい。地元の芸術家若手の出演が良かった。 （心に響く童謡愛唱講座）歌の理解が深まった。楽しく勉強できた。歌う場面があって楽しかった。 （クリスマスコンサート）大変すてきな時間だった。懐かしい曲で良かった。久々にエレキの音を聞いて興奮した。 （新春コンサート）強く響いて眠っていた心が覚醒した。生の演奏は迫力を感じられて素晴らしい。楽しく優しく、心地よい気持ちになった。
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	スタッフの仕事ぶりが見ていて気持ち良い。 コロナ禍にイベントに参加でき、気が晴れた。
	(2) 苦情・改善等の要望事項	利用人数が多い時の駐車場のマナーが悪い。 《対応措置》 スタッフが臨機応変に対応しているが、今後の課題となっている。

3

5 事業収支

(単位：円)

	指定管理者収支 (令和3年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	1,380,000	利用料金	1,402,250	歳入	施設使用料	0	施設使用料	0
		事業収入	45,000	事業収入	32,790		行政財産使用料	9,617	行政財産使用料	4,654
		指定管理料	23,144,000	指定管理料	23,144,000		国庫支出金	0	国庫支出金	0
		雑入	30,000	雑入	0		県支出金	0	県支出金	0
		管理運営費 への充当	0	管理運営費 への充当	0		その他	0	その他	0
		計	24,599,000	計	24,579,040		計	9,617	計	4,654
	支出	人件費	14,063,000	人件費	12,645,910	歳出	修繕料	0	修繕料	0
		消耗品費	613,000	消耗品費	1,114,243		保険料	10,010	保険料	10,104
		光熱水費	2,517,000	光熱水費	2,653,767		指定管理料	23,144,000	指定管理料	22,570,555
		委託料	4,376,000	委託料	4,300,386		業務委託料	0	業務委託料	0
		賃借料	409,000	賃借料	374,871		土地・建物 賃借料	0	土地・建物 賃借料	0
		通信費	340,000	通信費	345,776		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	500,555					
		事業費 (市 指定事業)		事業費 (市 指定事業)	0					
		公租公課	536,000	公租公課	476,090					
		一般管理費 (本社経費 等)	1,032,000	一般管理費 (本社経費 等)	874,591					
		計	24,599,000	計	23,319,719		計	23,154,010	計	22,580,659
収支	0		1,259,321		差引	△ 23,144,393		△ 22,576,005		
②自主事業 収支	自主 事業 収支	収入	251,000	収入	159,822					
		支出	313,100	支出	346,409					
		自主事業収支	△ 62,100	自主事業収支	△ 186,587					
③収支 ※指定管理 事業+自主事業 (①+②)	収支	△ 62,100		1,072,734						
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	△ 62,100		1,072,734						
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 2年度分)	(収入) 市からの給付額		0		(歳入) 指定管理者からの返還額		714,995			
	(支出) 市への返還額		714,995		(歳出) 指定管理者への給付額		0			
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								54.2%	
	事業収支における経営分析				大井中央公民館建替休館により、旭ふれあいセンター利用が増えたため、利用料収入が計画比+101.6%となった。令和3年10月24日まで新型コロナウイルス感染防止策が設けられ、利用時間短縮に伴い人件費が削減され、利用制限による利用人数及び利用件数の減に伴い光熱水費は減額となった。施設設備の不具合には常に注意を払い、早期発見・対応に努め、シルバー人材センター会員の高い技術力を活用し、可能な限り内製修繕を行うことで修繕支出の減額に繋がっている。					
	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。					

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行われたか		
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	
	施設の維持管理には常に注意を払っており、些細な異常に気付き早期に対応をしている。「両館からコロナ感染者を出さない」をモットーに、館内清掃の徹底や換気扇や体温計の更新等を行い、利用者が安心して利用できる環境を整えている。		

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		
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	<p>施設職員全員が利用者ファーストの意識を持ち、施設運営に取り組んでいることが伺える。アンテナを高く持ち、新型コロナウイルス対策では、市が依頼する前に適切な対策をとっている事が多く、利用者が安心・安全に利用できる施設の運営に繋がっている。地域の中の施設であることをよく理解しており、地域懇談会で意見が出た作品展を迅速に実施したことは高く評価できる。自主事業の収益化が懸念であり、内容や費用の研究に取り組んでもらいたい。</p>				
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。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域懇談会を実施した。 設置に向け準備を進めている。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域懇談会を継続開催する。 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。
- 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を導入した初年度だったが、機会を見て利用者に説明するとともに、機器の利用に不慣れな高齢者等に対しましては、職員による操作説明、場合によっては高齢者に代わっての予約入力支援など、スムーズなシステム移行に心掛けた。

○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り「夏休み小学生自習室」「夏の夕べの音楽会」「梅まつり」を中止としたが、両施設で14事業を開催又は運営することができた。特に地域の交流の場として、「囲碁将棋の会」は延べ420人、旭ふれあいセンターで初めて開催した「ふれあい作品展」には延べ100人の参加をいただいた。また、「秋の歌声音楽会」「鶴ヶ岡寄席」「クリスマスコンサート」等も収容人員を削減し開催したが、予想を超える多くの参加をいただき成功裏に終了した。
- 旭ふれあいセンターに、利用者サービスの向上の観点から撤去されていた飲料自動販売機の設置を行い、利用者や隣接する大井小学校学校開放利用者などからも好評をいただいている。

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。
- 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。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。
- 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、参加者に喜ばれる事業運営に心掛けるとともに、利用しやすい施設運営を行った。

③ その他

(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れる。
- 鶴ヶ岡コミュニティセンターについては、利用頻度による修繕改修を行った。今後も故障箇所等の早期発見に努めて対応していく。

(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。
- 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、管理運営の充実に取り組む。
- 依然として終息が見通せない新型コロナウイルスに対応するため、引き続き職員一丸となり細部にまで目を配った感染防止に努める。