

指定管理者モニタリング結果及び評価シート

平成30年4月1日　～　平成31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	平成28年4月1日　～　令和2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3回、旭ふれあいセンター2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: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		3
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。	
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(6月開催:37名、11月開催:49名)、七夕飾り(7月)、夏休み小学生学習室(7月末に8日間:延べ138名)、フリーマーケット(駐車場施工工事のため中止)、音楽会(8月開催:72名)、親子ヨガ(7月開催:18名)、カラオケ大会(7月に5回開催:延べ82名)、梅まつり(2月に2日間:約300名)、ロビー展示(5月・8月・11月・3月各1週間)、囲碁将棋の会(毎週木曜日合計45回:延べ601名) 【旭ふれあいセンター】 旭ふれあい寄席(10月開催:29名、12月開催:49名)	
地域社会づくり	地域コミュニティの場として運営されている一方、利用者と近隣住民とのトラブル時には迅速で誠意ある対応で取り組んでいる。旭ふれあいセンターのフローリングへ改修した和室について、「小会議室」という名称に変え、和洋室としての認知度向上の挺入れを行った。結果、稼働率が上昇した。(29年度16.9%→30年度22.1%)	
福祉の増進と文化の向上	カラオケ教室、ロビー展示、寄席や囲碁将棋の会など、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。その他にも、親子ヨガや、夏休み小学生学習室の開催など、幅広い年代の福祉に寄与している。	

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
特記事項 （問題等があった場合）	特に無し	3

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
	鶴ヶ岡複合施設全体利用者数	28,000人	25,811人	98.4%	92.2%	
	旭ふれあいセンター全体利用者数	15,000人	11,374人	89.7%	75.8%	
	(特記事項) 鶴ヶ岡コミュニティセンターは、利用件数(2,557件→2,403件)、利用人数(27,215人→25,811人)及び稼働率(69.2%→65.0%)が軒並み前年を割っている。原因としては、29年度まで利用がサークルの活動休止及び、活動頻度の減少が主たる要因であると考えられる。一方、旭ふれあいセンターについても同様、利用件数(1,819件→1,703件)、利用人数(12,862人→11,374人)及び稼働率(49.9%→46.1%)で前年より落ち込んでいる。こちらについてもサークルの活動休止や、構成員の高齢化による影響が表れていると考えられる。					

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	協定内容として、施設とその付属設備の利用に関する業務のほか、施設の運営に関する業務及び維持管理業務を範囲とする。 顧客満足度の高い施設を目標とし、収入については施設内外の美観向上や安全確保を行いつつ、公共施設予約システムをPRすることで新規顧客の開拓及び既存顧客の継続確保に努める。支出については効率的運用を心掛け、諸経費の削減を図る。	特になし
	自主事業	次の事を心がけ、自主事業を実施する。 ①誰もが身近に参加できる、②世代間の交流の場になる、③地域文化の発展に寄与する、④高齢者の生きがいがいにつながる、⑤施設の稼働率向上に寄与する 【鶴ヶ岡複合施設】 ・文化祭 ・鶴ヶ岡寄席 ・七夕飾り ・囲碁、将棋の会 ・パソコンお気軽相談室 ・ベビーマッサージ ・夏休み勉強室 ・フリーマーケット ・カラオケ教室 ・音楽鑑賞会 ・ロビー展示 【旭ふれあいセンター】 ・旭ふれあい寄席 ・旭音楽会 ・パソコンお気軽教室 ・ベビーマッサージ ・カラオケ教室	未実施事業 ○鶴ヶ岡複合施設 「フリーマーケット」を秋～冬に行う計画であったが、利用者駐車場の施工工事のため、開催を中止した。 ○旭ふれあいセンター 毎年好評であるという「音楽会」については、選挙の兼ね合いで会場が確保できず中止とした。「パソコンお気軽相談室」は参加応募者が無かった。今後の事業の在り方、周知方法について考慮する必要がある。
利用サービス向上の取組		各月初日に責任者会議を開催し、日常管理業務の適性化の意識付けや、その他共有事項の確認を行うことで、体制の引き締めを行った。また、年に3回(4・9・3月)の全体会議では、他施設の管理運営状況を聞き取ることで、本施設の管理・運営体制の参考とした。 利用者アンケートについては、29年度までは各利用団体の代表者のみからの提出に留まっていたが、より多くの意見を吸い上げることを狙いとして、利用者全員へ提出を依頼した。結果、様々な意見・要望があり、その内容を全職員で共有し、次年度以降の行動に生かすという意識付けを行った。 29年度から鶴ヶ岡コミュニティセンター和室に導入している「楽座椅子」についてさらにPRし、利用促進を図っている。稼働率が落ちこむ旭ふれあいセンターでは、和室を小会議室と部屋名称を変更することで、昨年度対比で稼働率が向上した。利用者サービスに直結するよう、問題点を考え、対策を打つことで改善する方針である。 自主事業については、鶴ヶ岡複合施設では9事業10回実施、旭ふれあいセンターでは1事業2回を実施した。 【鶴ヶ岡複合施設】鶴ヶ岡寄席、七夕飾り、夏休み小学生学習室、音楽会、親子ヨガ、カラオケ大会、梅まつり、ロビー展示、囲碁将棋の会、ベビーマッサージ、パソコンお気軽教室 【旭ふれあいセンター】旭ふれあい寄席、ベビーマッサージ、カラオケ教室	

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	アンケート	3
	(2) 調査、会議等の内容 【実施時期】平成31年2月～3月 【実施対象】鶴ヶ岡コミセン施設利用団体・サークル 【調査項目】①利用のきっかけ、②利用頻度、③利用目的(複数回答可)、④職員対応(挨拶、身だしなみ、言葉づかい、案内について5段階評価)、⑤部屋利用満足度、⑥施設環境(3段階評価)、⑦予約方法(複数回答可)、⑧鶴コミ備品の満足度		
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 鶴ヶ岡複合施設回答数全122件 各項目の評価は以下の通りである。 【鶴ヶ岡複合施設】※複数回答、記入漏れあり ①近いから(33件)、市報で知った(10件)、鶴コミのHPで知った(3件)、市のHPで知った(2件)、知人の紹介(65件)、鶴コミの事業に参加した(7件) ②週1回(48件)、月1回(12件)、月2～3回(50件)、年3～4回(4件)、めったに利用しない(1件)、初めて利用した(1件) ③サークル活動(115件)、ボランティア活動(0件)、町内会の地域活動(1件)、会議(2件)、その他(6件) ④ア挨拶:5段階評価(良くできている←挨拶をしない)5(70件)4(28件)3(20件)2(2件)1(2件) イ身だしなみは:5段階評価(良い←好ましくない)5(68件)4(27件)3(24件)2(2件)1(1件) ウ言葉づかい:5段階評価(良い←好ましくない)5(45件)4(28件)3(19件)2(2件)1(2件) エ 利用についての案内:5段階評価(良い←好ましくない)5(41件)4(21件)3(26件)2(5件)1(1件) ⑤綺麗に掃除され、気持ちよかった(77件)汚れていて不満が残った(6件) ⑥綺麗に清掃されていて気持ちが良い(66件)、安全・安心して利用できる(35件)、汚れや不安全要素がある(2件) ⑦方法は?:パソコン(6件)、ロビー端末(15件)、月初に施設にて(49件)、携帯電話(1件) 公共施設予約システムについて:操作しやすい(9件)、普通(36件)、分かりづらい(10件) ⑧特になし(66件)、不満を感じることもある(10件)		3
	(1) 良好とする評価 【鶴ヶ岡複合施設】 ・いつも気持ちよく利用している。掃除も行き届いて、寝転がれるようである。 ・施設内の装飾が綺麗。 ・信頼を寄せている。 ・駐車場が増設されることが楽しみである。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項 【鶴ヶ岡複合施設】 ・ほうきと塵取りが部屋にあると便利である。 ・感じが悪く、すぐに怒るスタッフがいる。 ・掃除用具が汚れている。		

3

	《対応措置》 清掃用具についてはこまめに補充・取替えを実施し、利用者の利用後の清掃を促す。また、スタッフによる対応については、個々が真摯に受け止めることで、改善する。	
--	---	--

5 事業収支

	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			平成30年度決算			平成29年度決算（前年度）	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
事業収支 （単位：円）	収入	利用料金	2,150,000	利用料金	1,313,100	歳入	施設使用料		施設使用料		
		指定管理料	20,332,000	指定管理料	20,332,000		行政財産使用料	21,221	行政財産使用料	21,365	
		自主事業※	116,000	自主事業※	62,400		国庫支出金		国庫支出金		
		雑入	160,000	雑入	69,088		県支出金		県支出金		
							その他	1,679,835	その他	75,835	
		計	22,758,000	計	21,776,588		計	1,701,056	計	97,200	
	支出	人件費	12,048,000	人件費	12,273,040	歳出	修繕料	0	修繕料		
		消耗品費	724,000	消耗品費	583,449		保険料	10,000	保険料	9765	
		光熱水費	2,416,000	光熱水費	2,472,305		指定管理料	20,332,000	指定管理料	20,264,000	
		委託料	3,860,000	委託料	4,048,258		業務委託料		業務委託料		
		賃借料	706,000	賃借料	860,244		土地・建物賃借料		土地・建物賃借料		
		通信費	407,000	通信費	347,256		その他		その他		
		保険料	37,000	保険料	13,982						
		修繕費	794,000	修繕費	242,946						
		事業費（市指定事業）		事業費（市指定事業）							
		事業費（自主事業）	553,000	事業費（自主事業）	209,891						
		公租公課	428,000	公租公課	313,927						
		現場管理費		現場管理費							
		一般管理費（本社経費等）	785,000	一般管理費（本社経費等）	884,852						
		計	22,758,000	計	22,250,150		計	20,342,000	計	20,273,765	
損益	0		△ 473,562		差引	△ 18,640,944		△ 20,176,565			
自主事業※	収入	116,000	収入	62,400							
	支出	553,000	支出	209,891							
	自主事業損益	△ 437,000	自主事業損益	△ 147,491							
人件費比率【人件費／指定管理者事業支出】									55.2%		
事業収支における経営分析					約500千円の赤字となった主たる要因の一つに、利用料金収入が計画額を大きく下回ったことが挙げられる。利用件数は減少し、新規利用者も少ない現状である。特に旭ふれセンにおいては、稼働率の減少が大きく、30年度の年間利用率は46.1%であり、50%を下回っている。 また、自主事業の参加者が少ないため、収益が得られないのも赤字となる要因の一つである。自主事業の内容によって参加人数に波があり、計画しても参加人数が集まらず、中止にする事業もあれば、部屋の収容人数をオーバーしてしまう事業もある。集客が困難な場合は、口コミによる招待などで、参加料金を免除することもあるとのことで、事業の実施について再考する必要がある。						
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、シルバー会員の配分金に係る手数料であり、人件費の上昇に連動するものである。理由の一つとしては、県最低賃金の上昇が考えられる。						

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	(1)施設責任者2名(正規職員) (2)①鶴ヶ岡複合施設 7名で3交代制 ②旭ふれあいセンター 5名で3交代制 (3)清掃責任者 2施設でそれぞれ1名で週3回実施		
	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が適切に行われたか	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	
特記事項		

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」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		
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

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	総合評価
	施設の設置目的の達成	3	
	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	【鶴ヶ岡複合施設】 年間稼働率は70%付近であるが、局所的な高水準の稼働率が見られる(例 研修室A:90%超え)。その分散と同時に、和室の稼働率の向上を図るため、「楽座椅子」を和室に設置し、稼働率の分散に取り組む工夫が見受けられた。結果、和室の利用者が増加した。 【旭ふれあいセンター】 ここ数年、貸し部屋の稼働率が低水準で推移しており、特に和室について顕著である。昨年度の和室の稼働率は16.9%であったことで、今年度はフローリングに改修した部屋の名称を和室から小会議室に変更し、利用者にPRを行った。その結果、稼働率は22.1%に上昇した。稼働率が低いという包括的な課題について、随所に見られる要因を改善していこうとする取組みが見られた。		
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
	・鶴ヶ岡複合施設の駐車場が少なく、利用者・近隣住民に迷惑をかける事態となっていたが、駐車場(9台)を新たに整備した。	・平成30年度中に施工終了。緑化ブロックの養生のため、2019年7月まで利用を一部制限中。また、埼玉県のマニュアルを基に、芝生の管理について実施中。	・鶴ヶ岡複合施設の駐車場について、完成後の管理安全対策に万全を尽くす。 ・旭ふれあいセンターについて、旭分館の利用実態に関する情報が共有されていないことについて、早急に対策して欲しいという要望がある。

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

- イ) 両施設とも【利用者の声】を施設運営に的確に反映させるため、利用終了後に団体・サークルの責任者に声掛けを行い意見の収集を心がけております。
その結果、例えば、設備の不具合等早期に把握し、対応することが出来ております。
- ロ) 貸出備品の充実に加え、職員の応対向上教育を目的に11月に【入間東部シルバー人材センター】主催の【接遇講習会】に所属職員全員が参加。
その結果、挨拶、受付の窓口対応等以前に比べ、一段と向上しております。
- ハ) 【鶴ヶ岡コミュニティセンター】においては、月初めの一斉受け付け時に各サークル代表の意見要望を聞く時間を設けております。
- 二) 両施設とも施設エントランスの花壇の整備を職員が行い季節感を演出し利用者から好評を得ております。

②業務の効率化に対する取組

- イ) 年間事業計画を職員全員が共有することで、余裕を持った施設運営を心がけております。
- ロ) 職員の業務知識を均一にする【公共システム操作マニュアルの独自作成等】ことで無用なトラブル防止、迅速な利用者対応を心がけております。
- ハ) 施設内外のトラブル事例などを共有し【事務連絡による回覧等】未然に防止するよう配慮しております。

③その他

特にありません。

(2) 管理業務実施上の課題

鶴ヶ岡複合施設

- イ) 施設内の収納スペースが不足。反面机・椅子が施設スペースに対し若干過剰気味であり、市担当課と協議中であります。

旭ふれあいセンター

- イ) 旭ふれあいセンターに隣接する旧商工会跡の利用が不確定であり、防犯・施設老朽化の拍車等喫緊に解決策のご提示を希望します。
- ロ) 利用人数の減少傾向の歯止め策について職員共有の課題とし対応策を考慮してまいります。

(3) 次年度以降の取組

- イ) 旭ふれあいセンターの知名度アップに向けて、30年度10・12・2月と連続した同一事業を企画いたします。【地元出身落語家独演会など】
- ロ) 課題でありました【鶴ヶ岡複合施設】の駐車場増設が市のご尽力により解決の道筋がつけましたが、完成後の管理安全対策に万全を期すよう早期に懸念事項の洗い出しを行い対処してまいります。
- ハ) 「コミセンだより」を定期的に発行し、事業などの普及に努めることとします。