

令和元年度 指定管理者モニタリング結果及び評価シート

評価期間 平成31年4月1日 ～ 令和2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		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(6月:参加者85人、9月:参加者54人)、七夕飾り(7月)、夏休み小学生学習室(7月末:延べ124人)、夏休み音楽会(8月:参加者74人) 鶴ヶ岡フリーマーケット(11月:参加者250人)、カラオケ大会(10月合計5回開催:参加者延べ82人)、梅まつり(2月合計2日間開催:参加者300人) ロビー展示(5.8.11.3月各1週間開催)、囲碁将棋の会(毎週木曜日合計44回開催:参加者延べ584人) ◆旭ふれあいセンター 旭ふれあい寄席(11月:参加者51人)、小学生卓球広場(8月より毎月第1、3曜日:参加者延べ36名)、旭・新春コンサート(1月:参加者61人)	
地域社会づくり	地域コミュニティ形成の場として、管理運営に努めている。旭ふれあいセンターにて、夜間利用の時間帯に小学生卓球広場を開催し、施設の積極的な利用に努めた。また、コロナの影響のため実施は叶わなかったものの、近隣の自治会、サークル利用者を交えての懇談会を開催するなど、地域連携を強化するための取り組みを計画した。	
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。	

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	特に指摘事項はない。	3
その他特記事項	特になし。	

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	23,243	人	
旭ふれあいセンター利用者数(全体)	15,000	人	8,737	人	76.8%	58.2%
(特記事項) 鶴ヶ岡コミュニティセンターは、対前年比較で利用人数(25,811人→23,243人)、利用件数(2,403件→2,226件)と減少としながら、稼働率(65.0%→65.8%)と0.8ポイント増加した。コロナウイルス感染対策に伴い、休館措置を講じたことによる影響は受けたものの、稼働率は前年並みであった。一方、旭ふれあいセンターは、対前年比で利用人数(11,374人→8,737人)、利用件数(1,703件→1,359件)、及び稼働率は(46.1%→41.6%)という実績であり、稼働率が低下している。主たる利用者である、60歳以上の利用者が高齢化により、サークル活動の休止や、施設自体の老朽化のためか、新規利用者の獲得が困難となっていることが伺える。						
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	特になし。		追加事業	特になし。	
		特になし。		未実施事業	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】 ・分館との合同による文化祭・鶴ヶ岡寄席(年2回) ・七夕飾り(地区社協・保育園との交流) ・囲碁、将棋の会(月3回ないし4回) ・パソコンお気軽相談室・子育て支援事業(ベビーマッサージ) ・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・ロビー展示 【旭ふれあいセンター】 ・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) ・パソコンお気軽相談室 ・子育て支援事業(ベビーマッサージ)・カラオケ教室		◆追加事業 【旭ふれあいセンター】 小学生卓球広場・8月から開始。毎月第1・3土曜に開催 一夜間の利用者が非常に少ないため、その区分の有効活用と、施設利用者の促進、認知度の向上のために追加事業として実施した。 ◆未実施事業 【鶴ヶ岡複合施設】 子育て支援事業(ベビーマッサージ) →費用対効果を考慮し、未実施とした。 【旭ふれあいセンター】 カラオケ教室、パソコンお気軽教室、旭音楽会、子育て支援事業 →カラオケ教室、パソコンお気軽教室、子育て支援事業は費用対効果を考え、未実施とした。旭音楽会については、新型コロナ対策の休館のため、実施することができなかった。			
利用サービス向上の取組	月初の責任者会議(年間12回)では、施設の日常な管理運営について確認を行ったほか、責任者レベルが参加する全体会議(年5回)では、他施設の事例も交えた勉強会を開催した。また、例年年度末に行っている「施設利用者アンケート」については新型コロナ対策の休館のため、中止した。					

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	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ず。	
	(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。 ・(2月22、23日開催の梅まつりにて、)コロナウイルス感染症対策のため、職員のマスク着用、階段手すり・ドア取手等の消毒など、感染防止対策が徹底している。 ・(鶴コミ、旭)両施設共に、清掃・花壇には「いつも手が行き届いて気持ちが良い」という声をいただいている。	3
	(2) 苦情・改善等の要望事項	①2F研修室A入り口引き戸が重く、開閉しにくい(鶴コミ)。 ②コロナウイルス感染が心配である(鶴コミ)。 《対応措置》 ①内製で可能な限り修繕を行った。 ②1F入り口に配置していた消毒液を2Fにも追加で配置をした。	

	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	2,300,000	利用料金	1,134,400	歳入	施設使用料	0	施設使用料	0
		事業収入	116,000	事業収入	110,000		行政財産使用料	21,336	行政財産使用料	21,221
		指定管理料	19,870,000	指定管理料	19,870,000		国庫支出金	0	国庫支出金	0
		雑入	160,000	雑入	62,370		県支出金	0	県支出金	0
							その他	75,868	その他	1,679,835
		計	22,446,000	計	21,176,770		計	97,204	計	1,701,056
	支出	人件費	12,079,000	人件費	12,035,733	歳出	修繕料	0	修繕料	0
		消耗品費	724,000	消耗品費	732,570		保険料	10,047	保険料	10,000
		光熱水費	2,416,000	光熱水費	2,418,399		指定管理料	19,870,000	指定管理料	20,332,000
		委託料	3,915,000	委託料	4,132,099		業務委託料	0	業務委託料	0
		賃借料	274,000	賃借料	439,794		土地・建物賃借料	0	土地・建物賃借料	0
		通信費	406,000	通信費	362,170		その他	0	その他	0
		保険料	14,000	保険料	12,740					
		修繕費	870,000	修繕費	76,780					
		事業費(市指定事業)	0	事業費(市指定事業)	0					
		公租公課	428,000	公租公課	374,023					
		一般管理費(本社経費等)	767,000	一般管理費(本社経費等)	854,575					
		計	21,893,000	計	21,438,883		計	19,880,047	計	20,342,000
		収支	553,000		△ 262,113		差引	△ 19,782,843		△ 18,640,944
②自主事業収支	自主事業収入	116,000	自主事業収入	110,000						
	自主事業支出	553,000	自主事業支出	276,908						
	自主事業収支	△ 437,000	自主事業収支	△ 166,908						
③収支 ※指定管理事業+自主事業(①+②)	収支	116,000		△ 429,021						
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	116,000		△ 429,021						
分析	人件費比率【人件費/指定管理者事業支出】								56.1%	
	事業収支における経営分析				収支のマイナスの主たる要因は、利用料金収入の大きな下ブレであるといえる。コロナウィルスの影響で休館した期間があり、利用件数は鶴ヶ岡コミュニティセンターでは2,226件(対前年△177件)、旭ふれあいセンターは1,359件(対前年△344件)であった。サークル構成員の高齢化等により、参加人数が減少することに伴い、活動日数が減少していることが大きな要因であることが示唆される。また、修繕費が計画と実績で乖離しているの理由は、高い技術を持つシルバー会員の方々が、施設の不具合箇所を内製で修繕しているためである。					
	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に当たるため、県最低賃金に連動するものである。					

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

総合評価	評価項目	評価	総合評価		市民文化系施設(集会施設)
	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。管理においては、施設を清潔に保っており、利用者評価も高い。また、高い知識と技術力を駆使し、可能な限り内製による修繕を行っている。また、美化運動月間事業を開催し、利用者に対して施設への愛着の向上に取り組んだ。
 しかしながら、運営においては、利用者の固定化、利用者数の減少が見られる。また、自主事業については、収益化できていないことが課題でありながらも、例年内容が固定化しており、工夫や変化が見られない。今後は、新規利用者の獲得が課題として、自主事業の内容を見直したり、例としては利用者ニーズの調査についても実施していく必要性があるといえる。今後の取り組みに期待する。

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
		・鶴ヶ岡複合施設に新設した駐車場について、適切な管理を行う。	・駐車場利用者に対する館内アナウンスや、駐車場の芝生養生、敷地内清掃などを行うことで、適切な管理運営を行った。

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
 自主事業・・・誰もが身近に参加でき、世代間の交流の場になり、かつ、高齢者の生きがいにつながることを目標に実施している。
 音楽会の鶴ヶ岡の場合、作曲家にプロデュースを依頼し、旭は幅広い年齢層に合わせた曲目を選定するなど事前打ち合わせを十分に行い内容の充実を努めた。
 その結果、大勢の市民の参加がありアンケートでも大変好評だった。今後も更に工夫していく。
 また、旭の新規事業「小学生卓球広場」も親子の参加が延べ18組あり、親子同士の交流も生まれ良い結果を得ることができた。
 不具合箇所の早期対応・・・施設・備品等の一斉点検の実施、戸レール、埋め込み鏡の取っ手、点字ブロック等の簡易な修理は職員で行い素早い対応に努めた。
 館内清掃・・・「美化月間」を設け利用者・職員一体で館内美化に努めた。
 コロナウイルス対応・・・休館の連絡のほか、消毒液の設置、受付時間の短縮、ソーシャルディスタンスの確保・換気などに配慮した。

② 業務の効率化に対する取組
 自主事業など業務の運営に当たっては、手戻りの無いよう打ち合わせ準備を効果的に行った。
 公共施設予約システムの操作について、全体会議で確認するなど職員の熟練度が均一となるよう努めた。
 受付業務・接客で発生した事例は全体会議や事務連絡で共有し、再発防止、サービスの向上に努めた。

③ その他
 特にありません。

(2) 管理業務実施上の課題
 旭ふれあいセンター：点字ブロックの修繕、排水管(トイレ汚水)の修繕については費用が高額なため、計画的に対応する。

(3) 次年度以降の取組
 自主事業について・・・事業の充実を図り施設の認知度向上に努める。併せて採算の取れる事業(有料化)を目指す。
 施設の運営・・・地域(自治会・利用者・近隣施設・分館)との懇談会を開催し、地域との連携を強める。