

## 指定管理者制度導入施設の管理運営状況等に関する評価表

(評価対象年度: 令和5年度)

### ＜施設概要＞

<b>施設</b>	市民プラザあくろす
<b>施設の設置目的</b>	多様な市民の活動を支援するための拠点とする
<b>指定期間</b>	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028年)3月31日
<b>指定管理者</b>	特定非営利活動法人日本スポーツ振興協会
<b>所管部署</b>	生活文化スポーツ部 多様性社会・男女共同参画推進課

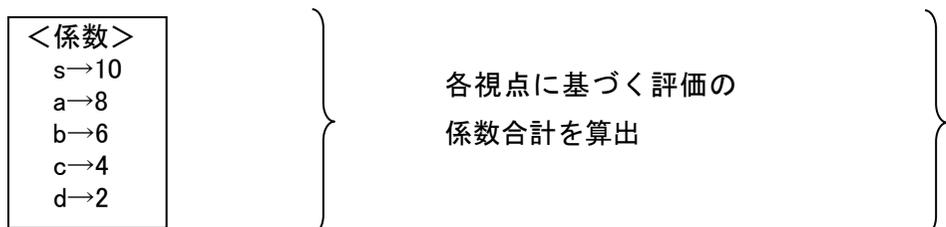
### ＜施設所管部署における全体総括＞

<p>令和5年度から新たな指定管理者による施設の管理運営を開始している。新たな指定管理者においては、前指定管理者から適切に業務を引き継ぐとともに、マニュアルの整備やスタッフへの各種研修を実施するなど、利用者に不便が生じないよう、適切な施設運営ができていた。とりわけ、新型コロナウイルス感染症の5類移行後も利用者からの要望が多い除菌セットの提供を継続することにより、利用者が安全かつ安心して利用できる施設運営に努めていた。施設管理の面では、老朽化に伴う設備の不具合について迅速な対応に努め、利用者の安全確保に取り組んでいた。</p> <p>また、サービスの提供については、カラーコピー機の導入や保育室へのカーテン設置など設備の充実を図るとともに、指定管理者の特色を生かした自主事業や近隣の中学校との交流などを通じて、新しい指定管理者として地域に根付く活動を行っていた。利用者アンケートにおいても、約93%の方が満足しているという結果となるなど、高い利用満足度となっている。財務状況については、前年度と同水準の利用料金収入を確保するとともに、経費削減に積極的に取り組むなど、安定した管理運営に努めていた。</p> <p>以上のことから、市民のニーズに的確に対応できており、市民プラザあくろすの指定管理者としての責務を果たしていたと考える。</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>総合評価</b>	<b>A</b>
-------------	----------

#### 総合評価基準

以下、施設の管理運営等に関する各視点に基づく評価に対応した係数の合計で総合評価を決定する。



＜総合評価基準＞ S(特に優れている) →42 ～ 44(かつ各視点でc評価が無い) A(優れている) →36 ～ 41(かつ各視点でd評価が無い) B(良好) →26 ～ 35 C(要改善) →16 ～ 27 D(要抜本的見直し) →10 ～ 15
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<施設の過去3箇年の主な管理実績>

項目	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	9万7646人	11万6666人	12万818人
事業参加者数	281人	740人	264人
貸出施設稼働率	53.0%	57.2%	53.1%
指定管理料(市決算額)	6664万696円	6354万2000円	6581万2000円
利用料金収入	974万49円	1103万4090円	1103万4996円

<施設の管理運営等に関する評価(各評価区分の考え方は下段の「評価の目安」を参照)>

業務の実施体制	確認項目	確認欄
	業務マニュアルの整備(職員への周知含む)	<input checked="" type="checkbox"/> 有(更新) <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
	緊急時におけるマニュアル・連絡体制の整備(職員への周知含む)	<input checked="" type="checkbox"/> 有(更新) <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
	職員の育成(研修・緊急時対応等の訓練)の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 未実施
	<評価におけるその他の視点> ・個人情報の保護及び情報漏洩防止のための措置 ・適切な人員配置 ・適時適切な市との情報共有 ・職員の勤務条件・待遇における関係法令の遵守 ・協定書等を遵守した業務の再委託 など	
	施設所管部署の総括(上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)評価(b~d)	評価(b~d)
新たな指定管理者による管理に当たり、業務マニュアルや緊急時における対応マニュアルを整備し、研修等を通じて全職員への周知徹底を図っていた。また、個人情報の取扱いについても、全スタッフを対象に個人情報保護や情報セキュリティに関する教育を行い、情報を適正に管理する体制を整えていた。 さらに、利用者の体調不良に対する対策として危機管理研修を実施するなど、不測の事態への備えもできていた。このほか、職員研修として、スタッフを対象とした業務研修や窓口対応研修を実施し、職員のスキルと接遇の向上につなげていた。		b

評価の目安(b~d)

b: マニュアル整備や研修等が適切に実施されており、その他、協定内容や関係法令等が遵守されている。

c: マニュアル整備や研修等の実施、協定内容や関係法令等の遵守について一部改善を要する点がある。

d: 業務の実施体制について、抜本的に改善が必要なものがある。

施設の維持管理	確認項目	確認欄
	施設・設備についての保守点検の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 未実施
	施設・設備に不具合等があった場合の修繕等の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 不具合等有(11件(うち対応11件)) <input type="checkbox"/> 無
	備品の適切な管理(台帳との照合)	<input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 未実施
	<評価におけるその他の視点> ・利用者の安全確保対策 ・適切な衛生管理(清掃対応, 感染症対策など) ・指定管理者として必要な保険への加入 など	
	施設所管部署の総括(上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(a~d)
	<p>施設・設備の保守点検については、協定書に基づき、適正に実施していた。</p> <p>施設の維持管理については、指定管理者は協会本部に施設修繕における専門部署を設置していることから、トイレの故障等設備面での不具合に対し、本部と連携することで直接施工での修繕や業者選定を迅速に行うなど、利用者の安全確保に資する対応を適切に実施していた点を評価する。</p> <p>衛生管理については、適切な清掃を行い、館内を清潔に保っていた。また、消毒などを定期的実施したほか、高頻度に接触する部位について重点的に消毒を行うなどの対応を図っていた。さらに、新型コロナウイルス感染症の5類移行後も、利用者からの要望を踏まえ除菌セットの提供を継続して行うなど、利用者が安全かつ安心して施設を利用できるよう対応しており、評価する。</p>	

**評価の目安(a~d)**

- a: 施設・設備の点検や修繕等への適切な対応に加え、先進的な対策の導入など、優れた安全対策や維持保全などが行われている。
- b: 施設・設備の点検や修繕や備品管理、安全対策などをはじめ、施設の維持・管理が適切に実施されている。
- c: 施設・設備の点検や修繕等の施設の維持・管理について一部改善を要する点がある。
- d: 施設の維持・管理について、抜本的に改善が必要なものがある。

サービスの提供	確認項目	確認欄
	計画した事業(サービス)の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 計画どおり <input type="checkbox"/> 一部未実施 <input type="checkbox"/> 多くが未実施
	利用者数の状況(前年度比較)	<input type="checkbox"/> 前年比5%超増 <input checked="" type="checkbox"/> 同水準(±5%) <input type="checkbox"/> 前年比5%超減
	貸出施設稼働率の状況(前年度比較)	<input type="checkbox"/> 前年比5%超増 <input checked="" type="checkbox"/> 同水準(±5%) <input type="checkbox"/> 前年比5%超減
	新たなサービス(事業)の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 有(4件) <input type="checkbox"/> 無 主な実施内容: カラーコピー機導入やARを利用した施設説明
	サービスの見直し(利用方法・事業回数・時間帯等)の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 有(1件) <input type="checkbox"/> 無 主な実施内容: 利用料金上限額改定
	職員の接遇態度(言葉遣い, 態度, 服装, 問合せへの対応等)	<input type="checkbox"/> 優れている <input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 要改善
<p>&lt;評価におけるその他の視点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者にとって分かりやすい施設利用案内や事業等に関する情報提供</li> <li>・施設の設置目的に沿ったサービスの提供及び事業の実施</li> <li>・協定書等に基づく施設の開館日・開館時間の遵守</li> <li>・利用申請等に対する迅速な対応</li> <li>・利用者に対する附帯設備・備品等の適切な提供</li> <li>・利用者からの苦情や要望等に対する適切・迅速な対応及び市への報告</li> <li>・施設の利便性向上・利用促進に関する取組 ・利用者満足度アンケート調査等の結果</li> </ul>		

サービスの提供	施設所管部署の総括（上段の確認項目や評価の視点を含めた総括）	評価(s~d)
	<p>ホームページや館内掲示による適時な周知、丁寧な窓口対応等により、適切な運営ができていた。特に、利用者からの問合せの状況を踏まえ、諸室内の写真に掲載した資料を作成し、窓口に配架することで利用者目線に立ったサービスの提供につなげたことについて評価する。</p> <p>自主事業においては、「イタリア文化を学ぼう」や「スペイン料理教室」など外国人スタッフを配置する強みを生かしながら、多岐にわたる企画を実施し、延べ37回、264人の参加者を集客しており、新規利用者の拡大、施設の認知度の向上に貢献していた。</p> <p>また、利用者への新たなサービスとして、カラーコピー機への更新や保育室へのカーテンの設置など、施設の利便性向上に向け実施した取組について評価する。</p> <p>利用者アンケートにおいては、利用満足度について「満足」「やや満足」と回答した人が約93%と高い水準を記録し、受付スタッフの対応や利用登録に係る説明満足度の設問に対しても「満足」「やや満足」と回答した人が全体の約95%と高い評価を得ている。新たな指定管理者による管理のなかで、前指定管理者からの引継ぎを円滑に完了させ、利用者に対して満足度の高いサービスを提供したことについて評価する。</p>	a

**評価の目安(s~d)**

- s: サービスの提供(施設利用、事業実施など)について、特に優れた実績がある。
- a: サービスの提供(施設利用、事業実施など)が適切に実施され、かつ、前年度実績を上回る実績が複数あるなど、優れた実績がある。
- b: サービスの提供について協定書等の内容に基づき、概ね適切に実施できている。
- c: サービスの提供について協定書等の内容に基づく対応が実施されていないものが散見され、一部改善を要する点がある。
- d: サービスの提供について、抜本的に改善が必要なものがある。

財務の状況	確認項目		確認欄
	収支計画を踏まえた実績	利用料金収入	<input type="checkbox"/> 計画比+5%超増 <input type="checkbox"/> 同水準(±5%) <input checked="" type="checkbox"/> 計画比-5%超減
		支出総額	<input type="checkbox"/> 計画比+5%超 <input checked="" type="checkbox"/> 同水準(±5%) <input type="checkbox"/> 計画比-5%超
	収入(指定管理料を除く)の状況(前年度比較)		<input type="checkbox"/> 前年比5%超増 <input checked="" type="checkbox"/> 同水準 <input type="checkbox"/> 前年比5%超減
	収入確保や経費縮減の取組		<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 主な取組内容: 光熱費の削減
	<評価におけるその他の視点> ・指定管理料の適切な管理(帳簿等の整備) ・利用料金等に関する適切な収納及び還付事務の実施 など		
	施設所管部署の総括（上段の確認項目や評価の視点を含めた総括）		評価(s~d)
<p>利用料金については、指定管理者からの提案による利用料金の上限額に係る運用改善があったなかで、利用料金収入は、前年度とほぼ同額となった。</p> <p>支出総額については、施設利用者に対する適切な呼びかけやスタッフに対するコスト意識の教育により、前年度と比較して、電気使用量は13.9%、GHPガス使用量は4.5%削減でき、光熱費の縮減につなげていた。加えて、施設の不具合に対する修繕を指定管理者が直接施工するなど経費縮減に取り組んだことにより、収支計画比で4.1%の削減を達成しており、評価する。</p>		a	

**評価の目安(s~d)**

- s: 収支計画等に基づく適切な運営等の実施に加え、収入増加や経費縮減に関して、特に優れた対応・実績が見られる。
- a: 収支計画等に基づく適切な運営等の実施に加え、収入増加や経費縮減に関して、優れた対応・実績が見られる。
- b: 収支計画等に基づく適切な運営が概ね実施できている。
- c: 収支計画等に基づく適切な運営や、その他財務に関連する取組に一部改善を要するものがある。
- d: 収支計画等に基づく適切な運営や、その他財務に関連する取組に関して抜本的に改善が必要なものがある。

	確認項目	確認欄
その他	地域等との連携による取組の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 未実施 主な実施内容:自主事業の講師募集,中学生職場体験の受入れ
	地域貢献活動の実施	<input checked="" type="checkbox"/> 実施 <input type="checkbox"/> 未実施 主な実施内容:中高生ボランティアによる自主事業運営や補助
	<その他評価の視点> ・省エネルギー,省資源等の取組による環境への配慮 ・市民雇用の取組 ・地域経済の発展に資する取組 など	
	施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	
		評価(s~d)
	地域との連携については,公募した講師によるヨガ教室の2講座及びイラストデザイン講座がサークルを立ち上げるに至った点について評価する。また,指定管理者にて実施した,地域の中学校である調布市立第六中学校からの職場体験の受入れを契機に,交流を継続し,自主事業の中で同中学校生徒会のボランティア活動の受入れにつなげていた。このほか,施設の修繕に当たっては,市内業者へ依頼するなど地域経済の発展にも貢献していた。	
	b	

#### 評価の目安(s~d)

s:4つの視点に関する取組以外に,地域等との連携による事業や地域貢献活動への積極的な参加などにおいて,特に優れた対応が見られる。

a:4つの視点に関する取組以外に,地域等との連携による事業や地域貢献活動への積極的な参加などにおいて,優れた対応が見られる。

b:地域等との連携による事業や地域貢献活動への参加などの取組が行われている。

c:地域等との連携による事業や地域貢献活動への参加などの取組に関して一部改善を要するものがある。

d:地域等との連携による事業や地域貢献活動への取組について,抜本的に改善が必要なものがある。

#### <指定管理者における全体総括>

事業計画書に基づき,使用者が快適に施設を使用できるよう適正な管理運営を行うとともに,男女共同参画推進センター,市民活動支援センター,産業労働支援センターと連携を図りながら事業運営を行いました。

職員に関しては,普通救命救急講習会の実施や個別あるいは合同の職員研修を合計79回行い,利用される皆様に安全・安心かつ使いやすい施設になるよう施設運営に取り組みました。また,個人情報保護の観点から職員にプライバシーマーク理解度テストを行い,利用者だけではなく職員自身の個人情報に対する捉え方を指導し,業務仕様書の基準を満たし日常業務に努めることが出来ました。

施設管理面では,経年劣化による破損していたブラインドや利用が多い水回りのトラブルなど改善が必要なことは全て放置することなく対応いたしました。また,修繕費削減のため水道の水漏れなど施設職員で改善できることは職員で行いました。業者対応が必要なことに関しては,調布市の業者を選定することにも努めました。

事業に関しては,日本スポーツ振興協会の特色を生かした自主事業を複数行ったほか,中学生の職場体験の受入れや,学生ボランティアによる自主事業運営の補助など地域連携・地域貢献事業も行いました。その他,男性用トイレ個室へのサンタリーボックスの設置やカラーコピー機の設置,利用上限額の改定など新しいサービスを導入いたしました。

収入・支出に関しては,どちらも予算額の5%以内に収めることができ,目標を達成しました。収入に関しては,施設利用料の面で,調理室の稼働率が上がり前年度よりも増加しております。支出に関しては,光熱水費を全て前年度より抑えることが出来ております。

その他,来年度のサービス向上に向け,オンライン決済を出来るようにするための準備や女性用トイレに生理用品を無料配布する設備の設置準備を行い,より一層のサービス向上に向けて業務に努めました。