

**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6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>指定管理期間の2年度目である令和6年度は、安全・安心かつ利用しやすい施設運営に加え、認知度向上に向けた取組が推進されていた。</p> <p>業務の実施体制については、業務マニュアルや緊急時における対応マニュアルについて、研修等を通じて全職員への周知徹底を図っていた。施設の維持管理については、利用者の安全確保に資する対応を適切に実施したほか、新たにトイレ内生理用品無料配布システムや自動音声案内装置を設置するなど、施設における利便性向上に向けて取り組んだことを評価する。サービスの提供については、自主事業の開催回数を増加させるとともに、新たなホームページや予約システムの導入、オンライン決済や窓口キャッシュレス決済の開始など、施設の利便性向上に向け取り組んだことを評価する。財務の状況については、電気使用量の16.4%減少など経費削減に努めるとともに、収入の増加につながる取組も行っており、適正な運営が図られていた。地域等との連携による取組については、近隣の中学校と相互に連携を図るとともに、あくろす開館20周年事業において、利用団体、近隣の小中学校・事業者等と連携するなど、地域と一体となって事業に取り組んでおり、地域貢献活動として評価する。</p> <p>以上から、市民のニーズを的確に把握のうえ、適切に対応できており、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。

**<施設の過去3箇年の主な管理実績>**

|  |   |                       |   |  |
|--|---|-----------------------|---|--|
| <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>&lt;係数&gt;</b><br/> s→10<br/> a→8<br/> b→6<br/> c→4<br/> d→2 </div> | } | 各視点に基づく評価の<br>係数合計を算出 | } | <b>&lt;総合評価基準&gt;</b><br>S(特に優れている)<br>→42 ～ 44(かつ各視点でc評価が無い)<br>A(優れている)<br>→36 ～ 41(かつ各視点でd評価が無い)<br>B(良好)<br>→26 ～ 35<br>C(要改善)<br>→16 ～ 27<br>D(要抜本的見直し)<br>→10 ～ 15 |
|--|---|-----------------------|---|--|

＜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）＞

| 項目          | 令和4年度   | 令和5年度      | 令和6年度   |
|-------------|---|------------|---|
| 利用者数        | 11万6666人  | 12万818人    | 13万4457人  |
| 事業参加者数      | 740人  | 264人       | 529人  |
| 貸出施設稼働率     | 57.2%   | 53.1%      | 56.7%   |
| 指定管理料(市決算額) | 6354万2000円  | 6581万2000円 | 6667万2000円  |
| 利用料金収入      | 1103万4090円  | 1103万4996円 | 1114万3950円  |
| 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＞<br>・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<br>・職員の勤務条件・待遇における関係法令の遵守 ・協定書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)   |
|             | 業務マニュアルや緊急時における対応マニュアルについて、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、全職員を対象に個人情報保護や情報セキュリティに関する研修を行い、情報を適正に管理する体制を整えていた。<br>さらに、全職員が普通救命救急講習に参加するなど、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しており、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、業務研修や窓口対応研修を実施し、職員の業務スキルと接遇の向上につなげていた。<br>こうした対応から、協定・関係法令等の遵守のほか、マニュアル整備や研修等が適切に実施されていると認められる。 |            | 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(8件(うち対応8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><br>・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)  |
|         | 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。<br>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により直接施工で速やかに修繕したほか、直接施工が困難な場合には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。また、新たな取組として、トイレ内生理用品無料配布システムや自動音声案内装置を設置し、施設における利便性向上に向けた対応や視覚障害者等へ配慮した対応に取り組んだことは評価する。<br>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、消毒などを定期的の実施したほか、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、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。<br>以上から、施設・設備の点検や修繕等が適切に対応され、かつ、優れた安全対策や維持保全などが行われていたと認められる。 | a  |

**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 checked="" type="checkbox"/> 前年比5%超増 <input 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:新 HP, 新予約システムの導入, オンライン決済, 窓口キャッシュレス決済 |
|         | 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(2件) <input type="checkbox"/> 無 主な実施内容:講座等の増加, 育成事業に伴い結成したサークルの増加             |
|         | 職員の接遇態度(言葉遣い, 態度, 服装, 問合せへの対応等)  | <input checked="" type="checkbox"/> 優れている <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 要改善                 |
|         | <評価におけるその他の視点><br>・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 ・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<br>・協定書等に基づく施設の開館日・開館時間の遵守 ・利用申請等に対する迅速な対応 ・利用者に対する附帯設備・備品等の適切な提供<br>・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 ・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  |  |
|         | 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。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96%と高い水準を記録したほか, 受付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93%と高い評価を得ており, 利用者に対して満足度の高いサービスを提供できていたことについて評価する。</p> <p>自主事業においては, 幼児から大人まで幅広い年齢層を対象とした講座を29講座64回開催し, 延べ529人の参加があり, 昨年度と比較し, 約2倍の開催回数及び参加者数となるなど, 認知度向上に寄与していた。また, サークル育成事業を実施し, 新たに4つのサークルの結成につなげ, 市民活動の促進とともに諸室の定期的な利用の一助としていた。さらに, 利用者への新たなサービスとして, 新たなホームページや予約システムの導入, オンライン決済や窓口キャッシュレス決済の開始など, 施設の利便性向上に向け取り組んでおり, いずれも評価する。</p> <p>こうした状況から, サービスが適切に提供され, かつ, 実績が優れていたと認められる。</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<br>の<br>状<br>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 checked="" type="checkbox"/> 同水準(±5%) <input 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 type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 主な取組内容:   |
|                   | <評価におけるその他の視点><br>・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)  |
|                   | 支出については、照明器具のLED化により、前年度と比較して、電気使用量を16.4%削減し、光熱水費の縮減につなげていた。また、施設の不具合に対する修繕については、指定管理者本部の施設修繕専門部署と連携のうえ直接施工することで、経費削減に取り組んでいた。<br>収入については、前年度と比較して利用者数や利用率が増加し、利用料金収入の増加につなげることができていた。また、令和5年度下半期にカラーコピー機を導入したことにより印刷に係る収入が増加するなど、収入確保の取組の効果が現れていた。<br>このように、施設の維持管理やサービスの提供において様々な新たな取組を実施しながらも、経費削減や収入確保に努めたことにより、収支差額が58万5049円となっており、収支計画等に基づき適正な運営が図られていたと認められる。 |        | b  |

#### 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。

| その他 | 確認項目  | 確認欄   |
|-----|---|---|
|     | 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: |
|     | 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: |
|     | <その他評価の視点><br>・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)   |
|     | 地域との連携による取組として、近隣の第六中学校と連携し、職場体験の受入れや、生徒に自主事業のスタッフとして参加してもらったほか、指定管理者の外国人職員が第六中学校に出向いて生徒と交流することでネイティブな英語に触れる機会を提供するなど、地域との連携を図っていたことを評価する。また、あくろす開館20周年事業を開催し、利用団体による発表や、第六中学校・国領小学校の生徒・児童の展示、地域の事業者による出店など、地域と一体となって事業に取り組んでおり、地域貢献活動として評価する。<br>以上から、地域等との連携による事業に加え、地域貢献活動に積極的に参加しており、優れた対応があったと認められる。 | a   |

#### 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>

|   |
|---|
| <p>令和6年度は、特定非営利活動法人日本スポーツ振興協会による指定管理期間の2年度目となり、指定管理者として、安全・安心かつ利用しやすい施設運営に加え、認知度の向上にも取り組んだ。</p> <p>施設運営については、新たなホームページや予約システムの導入、オンライン決済や窓口キャッシュレス決済の開始、トイレ内生理用品無料配布システムや自動音声案内装置の設置など、利用者の利便性向上に努めた。</p> <p>あくろすの認知度向上に向けては、Instagram やX(旧 Twitter)、さらには Facebook といったSNSなど、様々なツールの活用にも努めた。また、自主事業については、幼児から大人まで幅広い年齢層を対象とした講座を29講座64回開催し、延べ529人に御参加いただいた。昨年度と比較し、約2倍の開催回数及び参加者数となるなど、認知度向上に寄与することが出来たほか、開催した自主事業から新たに4つのサークルが結成され今後の諸室の定期的な利用につなげることが出来た。さらに、令和7年2月には、あくろす開館20周年記念事業として「あくろすふえすた」を実施し、本イベントでは、様々な催し物を設けたことで幅広い年齢層の参加があり、来館者数は1369人にのびた。</p> <p>諸室の貸出しでは、利用人数は5万6668人で前年度と比較して1049人増加した。利用時間は2万1441時間で前年度と比較して748時間の増加となり、利用率は39.8%で前年度比1.5ポイントの増加となった。</p> <p>収入合計は7848万4889円、前年度と比較し1.4%の増加となった。このうち、諸室等の利用料金は0.4%の増加となっており、特に課題であった調理室と保育室の稼働率については、前年度より増加した。支出は7789万9840円となり、収支差額は58万5049円となった。</p> |
|---|