

**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2年度)

**<施設概要>**

施設	市民プラザあくろす
施設の設置目的	多様な市民の活動を支援するための拠点とする
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023年)3月31日
指定管理者	株式会社セイウン
所管部署	生活文化スポーツ部 男女共同参画推進課

**<施設の過去3箇年の主な管理実績>**

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数	13万9720人	13万6965人	8万4135人
事業参加者数	1863人	1106人	254人
貸出施設稼働率	63.9%	62.5%	56.5%
指定管理料(市決算額)	6179万7966円	6237万6000円	6814万3480円
利用料金収入	1194万4360円	1176万4150円	852万7980円

**<指定管理者における全体総括>**

<p>施設の運営については、事業計画書に基づいたあくろすの認知度向上、安全安心の施設管理に加え、利用者の更なる満足度向上、親しみやすい施設を目指し、男女共同参画推進センター、産業労働支援センター及び市民活動支援センターとのより一層の協力関係を構築し、施設の総合的価値を高められるよう努めました。</p> <p>業務の実施体制については、個人情報保護研修、情報セキュリティ研修をはじめ、各種研修の実施により緊急時対応、感染症対策、省エネへの取組など幅広いスキルの向上に努めました。各種マニュアルも適宜見直しを行い、スタッフミーティング等で周知徹底を図りました。</p> <p>施設の維持管理については、設備点検の充実と予防保全に努め、老朽化してきた空調や照明などの基幹設備の不具合に迅速に対応し、利用者への影響を最小限にとどめられるよう、取り組みました。安全対策の面では、利用者の安全を第一に、ロスナイ換気装置の修理及び更新、飛沫感染対策用アクリル板の設置など新型コロナウイルス感染拡大防止対策に取り組みました。緊急事態宣言発令に伴う施設の貸出中止に関する情報について、ホームページへの掲載や館内掲示を迅速に行うことにより、利用者へ周知を図りました。</p> <p>サービスの提供については、子育て世帯や妊娠中の方がいる世帯に対し可能なサービスを提供するとともに、東京都の「子育て応援とうきょうパスポート事業」への登録を行い、子育てにやさしい施設としてのイメージアップを図り、インターネットによる施設検索の対象となることで認知度向上にもつながりました。利用者から好評である自主事業（講座や教室等）については、新型コロナウイルス感染拡大防止のため開催数を減少させましたが、コロナ禍での心身の健康維持に貢献する事業を行うことができました。また、参加者の有志による自主的な活動を行う新たなサークルが生まれ、施設利用の拡大につながりました。</p> <p>財務の状況については、新型コロナウイルス感染拡大防止策として、諸室の貸出し中止や定員抑制による影響で利用者が減少し、諸室利用料が前年度比72.5%となりました。支出については、新型コロナウイルス感染拡大防止対策のための修繕費、消耗品費が増加し、前年度比104.9%となりました。</p> <p>その他、あくろす開館16年目にして、来館者が延べ200万人に到達し、あくろす内3センターとの協賛で「来館者200万人達成記念セレモニー」を開催し、企画準備等の連携を通して、各センターとの協力関係の構築を図ることができたほか、来館者にとって、より親しみやすい施設としてのPRにもつなげることができました。</p>
---

<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)	(有更新)・有・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)	(有更新)・有・無		
	職員の育成(研修・緊急時対応等の訓練)の実施	(実施)・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 ・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		・適切な人員配置 ・適時適切な市との情報共有	
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マニュアルについては、適宜見直しを図り、職員へ周知を図っていた。個人情報の取扱いについても、全スタッフ対象の個人情報保護研修や情報セキュリティ研修を行うとともに、受講後に確認のためのテストを実施するなど情報を適正に管理するための体制を整えた点を評価する。また、東京消防庁発行の「防災管理ポケットマニュアル」を通じて災害時の対応にも備えていた。 職員研修については、全スタッフを対象とした接遇研修、換気環境研修、省エネ取組研修、新型コロナウイルス感染症対策の消毒研修など多岐にわたる研修を実施し、職員の幅広いスキルの向上につなげた点を高く評価する。安心・安全な施設サービスの提供に向けて、今後も引き続き体制を整えていくことを期待する。 2回にわたる緊急事態宣言発令に伴い、諸室の貸出中止に伴う対応に追われたが、利用者への速やかな連絡とともにホームページや館内掲示により迅速な周知徹底を図ることで、混乱なく対応できていた。 新型コロナウイルスの感染拡大防止対策については、利用時のマスク着用、体温測定、アルコール消毒、感染症対策チェックシートによる確認などの徹底を図っていた。また、清掃についても全スタッフを対象とした研修を実施し、館内の十分な消毒対応ができていた。		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	(実施)・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	(不具合等有)(43件(うち対応43件))・無		
	備品の適切な管理(台帳との照合)	(実施)・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)		
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。 施設の維持管理については、空調や照明などの基幹設備の老朽化に伴い、故障が多数発生したが、迅速な修理により市民の安全な利用を確保できていた。修理に必要な部材の入手が困難な経年機器への対応においては、部材の取回し交換などで不具合箇所の修理を実施し、経費節減も併せて図った点を評価する。 新型コロナウイルス感染症対策に欠かせない室内換気については、ロスナイ換気装置のモーター交換5基の修理と5基の更新工事を行うとともに、加湿器付き空気清浄機やサーキュレーターの新規設置などで十分な換気を確保し、快適で安全な施設環境を整備できた点を高く評価したい。また、故障した多目的室のEHPエアコンについては、室外機及び室内機の交換に迅速に対応して、安定した換気環境を確保した点を評価する。 衛生管理についても、適切な清掃を行い、館内を清潔に保っており清掃研修の成果も発揮されていた。新型コロナウイルスの感染拡大防止の対応では、換気・消毒などを定期的に行うほか、飛沫感染防止のためのアクリル板の適切な設置、各所への手指消毒用アルコール剤の設置などの対応を図っていた。		b		

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。

	確認項目	確認欄
	計画した事業(サービス)の実施	( 計画どおり ・ 一部未実施 ( 多くが未実施 ) )
	利用者数の状況(前年度比較)	( 前年比5%超増 ・ 同水準(±5%) ・ 前年比5%超減 )
	貸出施設稼働率の状況(前年度比較)	( 前年比5%超増 ・ 同水準(±5%) ・ 前年比5%超減 )
	新たなサービス(事業)の実施	( (有) ( 1件 ) ・ 無 ) 主な実施内容: 東京都「子育て応援とうきょうパスポート事業」登録
	サービスの見直し(利用方法・事業回数・時間帯等)の実施	( 有 ( 件 ) ・ (無) ) 主な実施内容:
	職員の接遇態度(言葉遣い, 態度, 服装, 問合せへの対応等)	( 優れている ・ (普通) ・ 要改善 )
サービスの提供	<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</li> <li>・利用者満足度アンケート調査等の結果 など</li> </ul>	
	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>あくろす内の3センターと連携して「来館者200万人達成記念セレモニー」を開催し、企画準備等の連携を通して、各センターとの協力関係の構築を図るとともに、来館者にとっても、より親しみやすい施設としてのPRにつなげることができた。</p> <p>さらに、「あくろすだより」を年4回発行し、施設の予約方法や自主事業を紹介することで、新規利用者の拡大、施設の認知度向上につなげた点も評価したい。</p> <p>また、自主事業は、フラ教室やヨガ教室などコロナ禍において参加者の心身の健康の一助となる企画を実施できた点を評価する。前年度と比較して実施回数は少なかったものの、延べ31回、254人の参加者を集客し、感染症対策を施したうえで安全な運営を実施できていた。</p> <p>緊急事態宣言の発令を受けて施設の臨時休館や開館時間の短縮などの対応が求められたが、利用者への速やかな連絡を図るとともに、ホームページや館内掲示での周知により混乱なく対応ができていた。</p> <p>利用者アンケートにおいては、「満足」「やや満足」と回答した人が93.6%と、高い水準を維持している。新型コロナウイルス感染拡大防止策についての設問に対しても「満足」「やや満足」と回答した人が全体の96.6%と高評価を得ていた。</p>	

**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	( 計画比+5%超 ・ 同水準(±5%) ・ 計画比-5%超 )
		支出総額	( 計画比+5%超 ・ 同水準(±5%) ・ 計画比-5%超 )
	収入(指定管理料を除く)の状況(前年度比較)		( 前年比5%超増 ・ 同水準(±5%) ・ 前年比5%超減 )
	収入確保や経費縮減の取組		( 有 ・ 無 )
	<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)	
利用料金については、緊急事態宣言が2度発令され、新型コロナウイルス感染拡大防止対応として施設を臨時休館した影響で、収支計画比38.1%の減収となり、適正な市民サービスの提供に支障をきたす状況になったため、指定管理者と協議し、指定管理料を追加交付した。 支出総額については、新型コロナウイルス感染拡大防止対応に伴うロスナイ換気装置の修繕、更新費用、換気環境整備のための消耗品、消毒用品などの購入により収支計画比で増加しており、経費縮減には至らなかったものの、計画比では+1.1%の増加に留まった。		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。

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		( 実施 ) ・ 未実施 ) 主な実施内容: 来館者200万人達成記念セレモニー
	地域貢献活動の実施		( 実施 ) ・ 未実施 ) 主な実施内容: 来館者200万人達成記念セレモニー
	<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)
	開館16年目にして来館者が延べ200万人に到達し、3センターとの協賛で「来館者200万人達成記念セレモニー」を開催し、地域の利用者へ親しみやすい施設となるような記念セレモニーを実施できた。 地域と連携した取組としては、長年、施設を利用している地域の方とのネットワークを通じ、講師派遣など自主事業の運営に協力していただいた点を評価する。 また、広報紙「あくろすだより」では、あくろす内のスモールオフィス卒業生の活躍を取り上げ、地域で創業した企業のPRにつなげることができた。 省エネルギーの取組としては、館内温度の設定管理を徹底し、使用していない箇所のこまめな節電などを実施したことで、前年度比で電気料金6.92%、ガス料金2.14%を圧縮することができた。今後も環境に配慮した適切な管理を期待する。		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。

## <施設所管部署における全体総括>

令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、施設の臨時休館や開館時間の短縮、諸室の定員抑制など市民の利用を制限する状況が続いた。利用料金収入が大幅に減少するとともに、支出面では、感染症対策費として飛沫防止対策、換気対策、消毒対策などの経費が増加した。

このような状況下でも、利用者の安全を第一に考え、館内の十分な換気やアルコール消毒を徹底して、市民が安心して来館できる体制を整えることができていた。大きな混乱もなく施設を運営できたのは、日頃からの緊急対応の準備ができていたことが大きいと思われる。今後もコロナ禍の日常において、それに対応できる市民サービスを日頃から準備していくことを期待する。

また、開館16年目にして来館者が200万人に到達した。「来館者200万人達成セレモニー」を開催し、企画準備を通じて3センターとの協力関係の構築が図られた。今後もあくろす内の3センターと協力しながら、来館者にとって親しみのある施設になるような運営を期待する。

## 総合評価

A

### 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。

#### <係数>

s→10  
a→8  
b→6  
c→4  
d→2

各視点に基づく評価の  
係数合計を算出

#### <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