

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3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	13万6965人	8万4135人	9万7646人
事業参加者数	1106人	254人	281人
貸出施設稼働率	62.5%	56.5%	53.0%
指定管理料(市決算額)	6237万6000円	6814万3480円	6664万696円
利用料金収入	1176万4150円	852万7980円	974万49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・安心な施設管理に加え、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、窓口対応研修、消毒作業研修などの各種研修の実施により、緊急時対応、感染症対策、柔軟な受付対応など幅広いスキルの向上に努め、あらゆる場面において全スタッフが的確に業務を行えるように取り組みました。また、マニュアルの更新、定期的なミーティング等を行い、全スタッフに周知徹底を図りました。</p> <p>施設の維持管理については、老朽化してきた空調、照明などの基幹設備の不具合の多発にも迅速に対応し、利用者への影響を最小限にとどめるよう取り組みました。予防保全に努め、入手困難な部材に関しては、同機能の部材への置換えなどで柔軟な対応を図りました。安全対策としては、空調換気扇(ロスナイ)の修理、UV-C空間殺菌消臭装置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、まん延防止等重点措置の発令に伴う施設の貸出制限に関する情報については、ホームページへの速やかな掲載や館内掲示、窓口での案内等で利用者へ周知徹底を図りました。</p> <p>サービスの提供については、預かり保育付きの自主事業を開始して、子育て中の方でも安心して講座を利用できる環境を整備しました。また、消毒剤ボトル、除菌スプレー、マイクロファイバーをセットにした「除菌セット」の貸出サービスは、諸室の利用者自身でも消毒作業を行うことが可能となり、更なる安全・安心な施設の提供に結びつきました。</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のため、諸室の貸出停止や定員抑制による影響はあったものの、利用者の増加に伴い、諸室等の利用料金収入は、前年度比121%となりました。支出については、新型コロナウイルス感染症対策に向けUV-C空間殺菌消臭装置の新設や感染症対策の消耗品購入の増加もありましたが、前年度比99%となりました。</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	評価(b~d)
	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 ・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)		
	<p>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は、適宜見直しを図り、研修などを通じて全職員への周知徹底を図っていた。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研修や情報セキュリティ研修を行い、研修後には確認テストを実施するなど情報を適正に管理する体制を整えていた点を評価する。また、東京消防庁発行の「自衛消防訓練パンフレット」を活用して、火災発生時の対応にも備えていた。</p> <p>職員研修については、スタッフ全員を対象としたマナー研修、危険予知トレーニング、換気環境研修、コロナ禍における消毒作業研修など多岐にわたった研修を実施し、職員のスキルと接遇の向上につなげた点を評価する。今後も安全・安心な施設サービスの提供に向けた体制を整えていくことを期待する。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や利用時間の短縮、利用定員の変更などの対応が必要となったが、ホームページや館内掲示物による迅速な情報発信、窓口での丁寧な対応などにより、混乱なく対応できていた。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策については、スタッフによる清掃や消毒が適切に行われていた。これに加え、窓口において、利用者へ「除菌セット」の貸出しを行い、利用者自身による利用前後における消毒作業を行ってもらうように協力を要請し、スタッフ、利用者相互における感染症対策の徹底が図れる体制を整えていた。</p>		

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	評価(a~d)
	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)(42件(うち対応42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)		
	<p>施設・設備の保守点検については、協定書に基づき、適切に実施していた。</p> <p>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よる故障が多発したが、迅速な修理により市民の安全な利用を確保できていた。メーカーによる蛍光灯の生産終了に伴い、照明器具の部材入手が困難となったが、同等機能品への置換えや部材の取回し交換などで不具合箇所の修繕を実施し、経費縮減も併せて図った点を評価する。</p> <p>感染症対策に必須な室内換気については、ロスナイ換気装置1基のモーター・ファン交換修理を行うとともに、新たにUV-C空間殺菌消臭装置の設置、CO₂濃度計・CO₂モニターの導入により、快適で安全・安心な施設の利用環境を整備できた点を評価する。</p> <p>衛生管理については、適切な清掃、除菌作業を行い、館内を清潔で安全な状態に保っており、清掃・消毒研修の成果も発揮されていた。さらに、利用者への「除菌セット」の貸出しにより、利用者自身による利用前後の除菌作業に協力を要請し、より安全な施設の管理に努めていた。</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。

	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: 自主事業における預り保育サービスの実施
	サービスの見直し(利用方法・事業回数・時間帯等)の実施	(有 (1 件)) ・ 無)主な実施内容: 「除菌セット」貸出サービス
	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><評価におけるその他の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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 ・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 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>緊急事態宣言の発令などを受けて臨時休館や利用時間の短縮, 利用定員の変更等が必要となったが, ホームページや館内掲示による迅速な周知, 窓口での丁寧な説明等により, 混乱なく対応ができていた。</p> <p>自主事業においては, コロナ禍の影響で中止した事業もあったが, 安心して参加できる環境を整備したうえで可能な範囲で実施できた。「子どもの才能発見&教育費セミナー」や「女性のための快適歩行術」など多岐にわたる自主事業の企画を行い, 延べ58回, 281人の参加者を市内のほぼ全域から集客し, 新規利用者の拡大, 施設の認知度の向上につなげることができた。新しい試みとして, 預かり保育付きの自主事業を開催したことは, 子育て中の方でも安心して受講できる環境を整え, サービス向上の一環ともなった。</p> <p>また, 紙媒体の情報誌「あくろすだより」を年4回発行して, 自主事業から発足したサークルの紹介, スモールオフィス卒業者へのインタビューなど施設の情報を広く発信するなど, 施設の利用促進, 認知度向上を図った点も評価する。</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96.7%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96.9%と高い評価を得ていた。</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、新型コロナウイルス感染拡大防止対応として、施設の臨時休館、開館時間の短縮、諸室の利用定員の抑制などを実施した影響もあったが、利用料金収入は、前年度比で121%の増加となった。コロナ禍においても、安全・安心な利用環境を整えたことにより利用の増加につながった。 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、UV-C空間殺菌消臭装置、サーモグラフィカメラ、CO ₂ 濃度計・CO ₂ モニター等の新型コロナウイルス対策品、消耗品などの購入もあったが、収支計画比では、+0.5%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:
	地域貢献活動の実施		(実施 ・ 未実施) 主な実施内容: 市内業者による修繕・市民雇用
	<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)
	自主事業の講師を地域のサークルや団体に依頼するなど地域と連携した取組を行っていた点を評価する。英会話教室やヨガ教室などの自主事業に参加された方が新規でサークルを立ち上げることにつなげた点も大いに評価する。事業の企画や準備を通して得られた地域とのネットワークは今後も継続して運営に生かしていくことを期待する。 スタッフの採用に当たっては、今年度の採用者をすべて市内在住者とし、市内雇用にも積極的に取り組んだ点、施設の修繕の際に市内業者へ依頼するなど地域経済の発展にも貢献した点を評価する。 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。また、北側に面している産業労働支援センター事務室の窓に防寒カーテンを設置するなどガスヒートポンプエアコンの空調効率を高める取組も行っていた。この結果、エアコン用のガス使用量を、前年度比で0.1%削減することができた。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3年度は、前年度同様に緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の発令などにより臨時休館、諸室の利用制限を求めざるを得ない状況が続き、安全・安心の施設運営の観点からも周知を含め、緊急対応を求められる機会が多かったが、大きなトラブルもなく、市民の安全な利用を確保できたことは、日頃からの緊急対応準備ができていたことが大きいと思われる。今後もあらゆる緊急事態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。

施設の老朽化は今後ますます進むことから、日常の点検等を通じて安全対策に細心の注意を払っていくことを期待する。

また、新型コロナウイルス感染症の影響で一部は中止となったが、自主事業の企画、準備を通じて培ってきた地域団体や利用者とのネットワークを今後の運営に生かし、あくろすの認知度をより一層高めていくことや、より良い事業の実施につなげていくことを期待する。

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。

<p>＜係数＞</p> <ul style="list-style-type: none">s→10a→8b→6c→4d→2	} 各視点に基づく評価の 係数合計を算出	<p>＜総合評価基準＞</p> <p>S(特に優れている) →42 ~ 44(かつ各視点でc評価が無い)</p> <p>A(優れている) →36 ~ 41(かつ各視点でd評価が無い)</p> <p>B(良好) →26 ~ 35</p> <p>C(要改善) →16 ~ 25</p> <p>D(要抜本的見直し) →10 ~ 15</p>
--	-------------------------	---