

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4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 多様性社会・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2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	8万4135人	9万7646人	11万6666人
事業参加者数	254人	281人	740人
貸出施設稼働率	56.5%	53.0%	57.2%
指定管理料(市決算額)	6814万3480円	6664万696円	6354万2000円
利用料金収入	852万7980円	974万49円	1103万4090円

<指定管理者における全体総括>

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。

業務の実施体制については、個人情報保護研修や受付業務研修、危機管理や防災に関する研修等の実施により、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。

施設の維持管理については、空調換気扇更新工事や調理室ソイルスクラバー用送風機の更新工事のほか、施設の老朽化による不具合発生時には、自社工事にて対応可能なものは即時対応に努め、専門業者による対応が必要なものは業者との連携を図り対応しました。安全対策としては、前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症対策を継続して実施し、あくろす内での感染拡大防止に努めました。3月13日以降は、「調布市の感染拡大防止の対応方針」に則り、マスク着用の自由化や感染症対策チェックシートの廃止等、各種制限等は全て解除しました。

サービスの提供については、コロナ禍以降中止・減少していた親子教室等の講座等を少しずつ再開しました。また、前年度に引き続き預かり保育付きの自主事業を実施し、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。

財務の状況については、諸室利用料金収入が前年度比117.7%となりました。開館日数や開館時間、各種制限が緩和・解除されたことにより、諸室利用料金収入が増加しました。支出においては、電気代及びガス代の単価高騰により前年度比117.4%でしたが、支出全体では前年度比98.9%となりました。

<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 ・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)
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研修や情報セキュリティ教育を行い、情報を適正に管理する体制を整えていた。このほか、夜間火災時の避難訓練・研修を行うなど、火災発生時の対応にも備えられていた。 職員研修については、スタッフを対象とした業務連携研修、コンプライアンス研修、音響機器取扱い研修、プロジェクター接続方法研修等多岐にわたった研修を実施し、職員のスキルと待遇の向上につなげていた。 新型コロナウイルス感染症の影響により、感染拡大のリスクがある活動に対して利用制限等が必要であったが、ホームページや館内掲示物による迅速な情報発信、丁寧な窓口対応等により、混乱なく運営できていた。また、新型コロナウイルス感染症対策として、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」を貸し出し、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協力を依頼するなど、スタッフ、利用者協働で感染症対策の徹底が図られていた。		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) 32件(うち対応32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、パソコンやトイレの故障が多数発生したが、迅速な対応により市民の安全な利用を確保できていた。また、経年により修理に必要な部材の入手が困難な機器への対応においては、部材の取回し・交換等で不具合を解消し、併せて経費縮減を図った。 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。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も、空調換気扇28基の更新工事を行うとともに、加湿機能付き空気清浄機やサーキュレーターを引き続き設置することで、十分な換気を確保し、快適で安全な施設環境を確保できていた。さらに、換気・消毒などを定期的に実施したほか、飛沫感染防止のためのアクリル板の適切な設置、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。		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	(<u>計画どおり</u>) ・ 一部未実施 ・ 多くが未実施)
利用者数の状況(前年度比較)	(<u>前年比5%超増</u>) ・ 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 <u>同水準(±5%)</u>) ・ 前年比5%超減)
新たなサービス(事業)の実施	(有 (件) ・ <u>無</u>) 主な実施内容:
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) ・ <u>無</u>) 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) ・ <u>普通</u> ・ 要改善)
<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>新型コロナウイルス感染症の影響により、感染拡大のリスクがある活動に対しての利用制限等が必要であったが、ホームページや館内掲示による迅速な周知、丁寧な窓口対応等により、混乱なく運営ができていた。特に、施設利用の登録時に、利用者が利用制限等の内容を理解しやすいよう図解で示した資料を作成し、運用したことを評価する。</p> <p>自主事業においては、新型コロナウイルス感染症による制限等が解除されていく中で、「料理」に関連するものなど実施が見送られた事業もあったが、昨年度に比べ実施回数、参加人数ともに大幅に増加していた。「親子チョークアート教室」や「快適歩行術」など多岐にわたる自主事業が企画され、延べ102回、740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ていた。また、昨年度からの試みとして、保育付きの自主事業を引き続き開催したことは、子育て中の方でも安心して受講できる環境を整え、サービスの更なる向上に努めていたことを評価する。</p> <p>紙媒体の情報誌「あくろすだより」を年4回発行して、男女共同参画推進フォーラムの紹介や自主事業を契機に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ことにより、施設の利用促進、認知度向上を図っていた。</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94.1%と高い水準を維持していた。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95.3%と高い評価を得ていた。</p>	a

サービスの提供

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、コロナ禍での自粛の影響もあったが、利用料金収入は、前年度比113%であった。コロナ禍においても、安全・安心な施設の利用環境の確保に努めたことが、利用の増加につながったと考えられる。 支出総額について、前年度と比較して電気・ガス料金が著しく増加したが、施設の不具合に対する修理を指定管理者自身で行うなど経費縮減に取り組んだことにより、収支計画比では0.7%の削減にとどまったことを評価する。			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: コクティ-管理組合との合同防災訓練	
	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	
	<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。特に、ストレッチ&ボクシングや快適歩行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に至った点については、大いに評価する。 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。 省エネルギーの取組としては、館内の温度管理を徹底したほか、使用していない箇所のこまめな節電に取り組んでいた。その結果、エアコン用のガス使用量は、前年度比2.4%の削減につながった。			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>

新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、館内の十分な換気やアルコール消毒を徹底し、市民が安心して利用できる施設環境を構築したことが、来館者数の増加につながったものと考えられる。また、空調換気扇更新工事の実施に伴い、諸室の利用制限が行われた際も、市民への適切な周知を図り、大きな混乱なく運営できていた。こうした点を含め、日頃からの緊急対応の準備ができていたため、大きなトラブルなく、安全・安心な施設運営ができていた。

さらに、施設管理の面では、老朽化に伴う設備の不具合について、指定管理者において対応可能なものは即時対応を行うなど、市民への影響が最小限になるよう努めており、市民サービスと経費縮減との両面で効果的な対応に取り組んでいた。また、コロナ禍により中止・減少していた自主事業を再開させ、市内のほぼ全域から集客し、市民のニーズに対応できており、全体を通じて、市民プラザあくろすの指定管理者としての責務を果たすことができていたと考える。

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。

