

# 指定管理者評価シート

所管課:南部市民サービスセンター

施設名称	上北手地区コミュニティセンター	指定管理者名称	上北手地区コミュニティセンター管理運営委員会
指定期間	令和3年4月～令和8年3月	評価対象期間	令和4年4月～令和5年3月

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
令和2年度	5,197 人	5,481,260 円	5,257,292 円	223,968 円
令和3年度	5,665 人	5,528,617 円	5,275,666 円	252,951 円
令和4年度	5,771 人	5,710,509 円	5,492,897 円	217,612 円

評価項目		評価
1 市民の平等な利用の確保		S
①平等な利用確保	・不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていない	A
	・個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない	S
2 公の施設の設置目的の効果的な達成		A
①法令等の遵守	・条例、規則、基本協定、仕様書等に基づき、指定管理者の業務を適正に行っている	A
②地域振興への貢献	・地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている	A
	・地域の特性を活かした自主事業を実施している	B
③広報活動の実施	・施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている	S
④施設の利用促進	・施設の利用促進に向けた効果的な取組を行っている	B
⑤サービスの向上	・利用者に対するサービス向上の取組がなされている	A
3 効率的な管理		A
①施設・備品管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性と良好な機能が保持されている	A
	・備品が適切に管理され、利用状況の把握も適切に行われている	A
	・市民が快適に利用できるよう、清潔に保たれている	S
②環境への配慮	・電気・水道等の効率的利用や廃棄物の抑制など省エネ対策に取り組んでいる	A
4 適正かつ確実な管理を行う能力		A
①適正な人員配置	・施設の管理運営のため、適正な人員配置が行われている	A
②接遇・研修・苦情対策	・利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である	S
	・職員の資質の向上のため、研修等を行っている	B
	・アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている	S
③安全管理・危機管理	・事故防止のための取組を行っている	A
	・事故や災害時等の緊急時に迅速かつ適切に対応できるよう責任体制やマニュアル等が整備されている	B
	・マニュアル等に基づき防災訓練等を定期的に行っている	B
④個人情報の保護	・個人情報保護の重要性を認識し、適正な取り扱いが図られている	A
⑤収支状況	・収支計画に基づいた適切な執行を行っている	A
	・文書、帳簿、通帳の管理を適切に行っている	A
総合評価		A

#### 評価に係る特記事項

- 1については、利用者アンケート結果も高評価であり、市民の平等な利用機会が確保されているものと認められる。
- 2については、基本協定書および管理仕様書等で求められた水準に沿って履行されており、関係機関との連携も図られている。
- 3については、設備や備品を適切に管理しており、利用者アンケート結果も高評価であることから、効率的な管理がなされたものと認められる。
- 4については、利用者に対する接遇や苦情対策が適切であり、指定管理業務に係る収支についても適正に処理されていたと判断される。

#### (S評価の理由)

- 1の①の「個々のサービスについて、対応者による格差は生じていない」については、アンケート調査結果より、窓口等での説明や対応の仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上であるため。
- 2の③「施設情報の提供や自主事業のPRを積極的に行っている」については、自主事業を実施する際に、施設内にチラシを掲示するとともに、上北手地区の町内会へチラシを回覧するなど、積極的に事業のPRを行っているため。
- 3の①の「市民が快適に利用できるよう、清潔に保たれている」については、アンケート調査結果より、館内の印象に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上であるため。
- 4の②の「利用者に対する職員の接遇、マナーは適切である」については、アンケート調査結果より、挨拶や身だしなみ等の印象、窓口等での説明や仕方に関する項目の「満足・やや満足」の回答が80%以上であるため。
- 4の②の「アンケート等、寄せられた意見や苦情に適切に対応できる仕組みが整っている」については、寄せられた苦情等を記録簿等に整理しスタッフ全員が共通認識で対応できる仕組みが整っているため。

以上のことから、当該施設の指定管理業務については、総じて適切な指定管理がなされており高く評価できる。

また、新型コロナウイルス感染症対策に配慮しながら、利用者への理解や協力に努め、安心安全な施設運営が行われたことは高く評価できる。

今後も地域住民との協力関係を維持しながら、地域自治活動の拠点として施設運営に取り組んでいただきたい。