

指定管理者評価シート

所管課: 西部市民サービスセンター

施設名称	西部市民サービスセンター	指定管理者名称	西部地域住民自治協議会
指定期間	平成31年4月～令和6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)
平成31年度	57,721 人	14,406,150 円	13,095,956 円	1,310,194 円
令和2年度	44,082 人	14,602,422 円	13,888,148 円	714,274 円
令和3年度	33,667 人	14,184,941 円	13,400,171 円	784,770 円
令和4年度	46,456 人	15,188,609 円	14,605,279 円	583,330 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	S
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	A
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	S
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	B
	・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	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	A
	・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	A
	・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

<p>評価に係る特記事項</p> <p>基本協定書および管理業務仕様書で定める本業務の範囲および内容について遵守されており、指定管理者として適切に業務が遂行されていると評価している。</p> <p>利用状況は、コロナ過以前に戻りつつあり、それに伴いウェスターまつりを実施するなど定期的な事業活動も活発に行っていることから、今後、新しい生活様式に対応した安全対策を講じながら、地域住民の交流促進と住民自治の充実のため、西部地域の拠点施設として、安定した施設運営に取り組んでいただきたい。</p> <p>(S評価の理由)</p> <p>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、アンケートの「施設利用受付の応対について」の項目で、「説明の仕方はわかりやすかったですか？」で「良い・やや良い」が96.4%、「応対について全体的な印象はどうでしたか？」で「良い・やや良い」が96.7%であるため。</p> <p>2の③の「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、施設内掲示のほか、広報紙「ウェスターだより」の発行(例年2回発行しているが、昨年度は主催行事が少なかったことから1回)やホームページによるPRを行っているため。</p> <p>2の⑤の「利用者に対するサービス向上の取組がなされている。」については、施設利用受付アンケートを実施し利用者の声を聞いたほか、サークル利用調整会議(協議会が調整し、各サークルへ活動結果を書面報告)などにより、サービスの改善を行っているため。</p> <p>3の①の「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。」については、備品の点検や利用状況の把握を定期的に行っているほか、不具合等が認められた場合は速やかに市に報告し修繕を依頼する等、適切な管理を行っているため。</p> <p>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、アンケートの「施設利用受付の応対について」の項目で、「あいさつ・身だしなみの印象は良かったですか？」で「良い・やや良い」が96.7%、「説明の仕方はわかりやすかったですか？」で「良い・やや良い」が96.4%、「応対について全体的な印象はどうでしたか？」で「良い・やや良い」が96.7%であるため。</p> <p>同上の「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、アンケート等で寄せられた苦情等を記録簿等(事務日誌や供覧文書)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。</p>
--