

指定管理者評価シート

所管課: 市民生活部北部市民サービスセンター

施設名称	秋田市飯島地区コミュニティセンター	指定管理者名称	飯島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6年 4月 ~ 令和11年 3月	評価対象期間	令和5年 4月 ~ 令和6年 3月

	利用者数	収入(A)	支出(B)	収支額(A-B)
令和3年度	20,972 人	5,724,020 円	5,578,960 円	145,060 円
令和4年度	24,507 人	5,954,204 円	5,679,780 円	274,424 円
令和5年度	29,657 人	6,326,782 円	6,041,150 円	285,632 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	S
	・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	A
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	A
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		S
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	S
	・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	S
	・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	A
④個人情報保護	・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		S

評価に係る特記事項

1については、利用者に対する不当な制限や優遇がなく、利用者のアンケート評価も良好であることから高く評価できる。

2については、基本協定書等に基づき指定管理者の業務を適正に行っていると認められる。また、地域団体が主催する事業を支援し関係機関との連携を図ったほか、コミセン指定管理10周年記念式典・祝賀会開催の自主事業を実施した。

3については、建物・設備が適切に管理され、利用者のアンケート評価も良好であることから高く評価できる。

4については、アンケート等に寄せられた意見に適切に対応しているほか、個人情報的重要性を認識し、収支等の関係書類も適正に処理されていると判断される。

(S評価の理由)

1-①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。

2-②の「地域関係機関、ボランティア等との連携が図られている」については、地域団体の事業「コミセンさ、遊びにけ！」や「飯島塾」の開催を支援し、地域振興に貢献しているため。

2-⑤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、「サークル登録説明会」を開催し、利用者団体の意見聴取を積極的に行っているため。

3-①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、備品管理帳および備品一覧表を作成し、定期的な状況把握に努めているため。

また、「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。

4-②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により、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。

また、「職員の資質の向上のため、研修等を行っている」については、定期的にスタッフ研修を行っているため。

また、「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事務日誌に記載し、スタッフ全員が共通認識しているほか、「飯島コミセン利用者と語る会」を開催して、地区住民に対してアンケート等の内容についての周知を図っているため。

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

今後も地域特性を活かした自主事業の企画や情報発信を継続し、地域活性化と地域コミュニティの拠点として施設運営に取り組んでいただきたい。