

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)
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
令和5年度	53,972 人	15,262,613 円	14,917,578 円	345,035 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	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	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	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
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	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		A

評価に係る特記事項  
 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。  
 令和5年度の利用者数は5万人を超えており、コロナ禍以前の状況に戻つつある。ウェスターまつりおよび文化講演会を実施するなど、事業活動も活発に行っており、今後も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。

(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、アンケートの「施設利用受付の対応について」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97.1%、「対応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96.0%であるため。  
 2の②の「地域振興への貢献」については、雄物川花火大会への協力や、地区内5地区の振興会間の連絡調整を適宜行っており、地域振興に貢献しているため。  
 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书面報告)などにより、サービスの改善を行っているため。  
 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、不具合等があった場合は市に報告し、修繕を依頼する等、適切な管理を行っているため。  
 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「施設利用受付の対応について」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97.8%、「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97.1%、「対応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96.0%であるため。  
 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、施設利用受付アンケートで寄せられた苦情等を記録簿に整理し、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。