

施設名		市民センター・地区会館									
視点	評価項目	6月		9月		12月		期末評価	指定管理者 自己評価(コメント)		
		所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)	所管課評価	指定管理者 自己評価(コメント)				
施設の管理・運営を安定して行うことができるか	定量的	安全点検・定期清掃の数 2回以上/年	B	期間内実施 定期清掃(11センター)、昇降機(14センター)、空調設備(14センター、1地区会館)、自動扉(14センター、1地区会館)、自家電(11センター)、北野ホール照明設備	B	期間内実施 定期清掃(10センター)、昇降機(14センター)、空調設備(14センター)、消防設備(11センター、14地区会館)、自動扉(11センター)、北野ホール舞台設備、音響設備	B	期間内実施 定期清掃(13センター)、昇降機(13センター)、空調設備(13センター、1地区会館)、自動扉(13センター、1地区会館)、自家電(11センター)	B	期間内実施 定期清掃(15センター)、昇降機(13センター)、空調設備(13センター)、消防設備(11センター、14地区会館)、自動扉(15センター、1地区会館)、自家電(11センター)、北野ホール舞台設備、音響設備、照明設備	
	定性的	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	-	-	-	-	-	-	B	徴収した利用料金等について、市民センター毎に開設した口座に原則週2回(火・金)以上入金し、管理した。	
		収支計画が適正であること	-	-	B	市民センターのPPS契約の継続だけでなく地区会館の電気・ガス一括契約により、経費を削減、事業運営費に還元しはじめた。	B	各事業の9月末時点での執行状況および収入見込について確認した。	B	3/4半期の各事業の予算の執行状況を把握し、年度末に向けて修繕費の見直しを行った。	
		管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	-	-	B	ISO9001品質マネジメントシステム研修に参加(4/16)、「問題解決のための体系的なアプローチ」研修に参加(6/4)、市民センター業務員接客研修を実施(6/29)	B	利用料金に関する会計研修を行った(9/20)	B	普通救命講習に参加(10/11・12・19)、サービス介助士受講(10/25・26)、サービス介助士基礎検定受講(11/19)、安全衛生推進者講習受講(11/29・30)	B
	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	-	-	-	-	-	-	-	B	最低賃金の上昇を受け、市民センター臨時業務員108名の時給単価を改定した。	B
施設の運営において公共性、公平性、公正性が図られているか	定量的	開館日数 334日/年	B	期間中開館日数 市民センター 85日 地区会館 91日	B	期間中開館日数 市民センター 87日 地区会館 92日	B	期間中開館日数 市民センター 85日 地区会館 92日	B	期間中開館日数 市民センター 82日 地区会館 90日 【累計】 市民センター 339日 ※第2・4月曜日が祝日の場合は開館 地区会館 365日	
	定性的	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	-	-	-	-	-	-	B	条例に則り開館した。休館日にあたる第2・4月曜日が祝日の場合は開館することで利用の促進を図った。	
		施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	-	-	B	利用者の安全のため、雨漏れの修繕を行った。(横山南、元八王子) その他修繕 20件	B	機能停止した空調機について、利用者の利便性を最優先し、修繕を行った。(石川・恩方) 利用者の安全のため、入口トイレや敷地の修繕を行った。(恩方) その他修繕 19件	B	不具合が発生した昇降機について、利用者の安全・安心のため緊急修繕を行った。(由木中央・浅川) 利用者の安全のため、不具合が生じている駐車場の外灯について修繕を行った。(中野) その他修繕 34件	
		備品の管理が適切に行われているか	-	-	-	-	-	-	B	修繕については、年間を通じて、専門業者の点検等を元に利用者の安全・安心を優先し、適切に行なった。	
施設の利用のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	定量的	利用者数 市民センター1,400,000人/年、地区会館135,000人/年	B	期間内利用者数 市民センター 516,178人 (有料 371,717人、無料144,641人) 地区会館37,826人 昨年2月より市民センターホームページ上で各施設の空き情報を開示した結果、電話予約数が前年同期比20%アップした。	B	期間内利用者数 市民センター 528,656人 (有料 385,464人、無料 143,192人) 地区会館 35,885人	B	期間内利用者数 市民センター 589,139人 (有料 419,084人、無料 170,055人) 地区会館 33,169人	B	期間内利用者数 市民センター 516,951人 (有料 392,876人、無料124,075人) 地区会館 33,639人 【累計】 市民センター 2,151,104人 (有料 1,569,141人、無料 581,963人) 地区会館 140,519人	
	利用者満足度 90%/年	-	-	-	-	-	-	B	利用者満足度調査結果 満足度 98.4% (大いに満足39.5%、満足56.7%)	B	総合的な満足度 96.2% 質問項目別では「職員の対応の親切さ」「説明のわかりやすさ」について98.4%と高く、職員が利用者に対して接していることに対する評価を得ることができた。
	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	-	-	B	財団全体で実施しているISO9001のお客様の声システムに準じて対応した。 お客様の声件数 8件	B	財団全体で実施しているISO9001のお客様の声システムに準じて対応した。 お客様の声件数 5件	B	財団全体で実施しているISO9001のお客様の声システムに準じて対応した。 お客様の声件数 3件	B	財団全体で実施しているISO9001のお客様の声システムに準じて対応した。 【累計】 21件 お客様の声や事故報告については、財団だけでなく、必要に応じて市民センターへも会議等で情報共有を図った。
が当施設が設けられた効果的経費管理・減運	定量的	利用料金収入98,000,000円/年	-	-	-	-	-	B	105,463,500円 平成30年2月から開始したホームページ上での空き状況開示について、更新時間を表示を追加して利用者の利便性を図るとともに、キャンセル時の連絡などを継続して行い利用者増を図った。 センター職員が作成したチラシの配布や、住民協議会が発行するセンターよりサークル紹介を掲載するなどし、サークル活動への支援を行うとともに利用者増に努めた。		
	定性的	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	-	-	B	毎月月初に環境マネジメントシステムハンドブックの読み合わせを行うとともに、節電、ゴミの削減について継続実施。	B	経年劣化した椅子について、買い替えるのではなく座面を修繕し、再利用した。	B	環境マネジメント研修に参加。(12/6)	
個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	定量的	各センターでの防災訓練の実施 1回/年	B	片柳学園の消防訓練に参加(4/21 みなみ野分館) 自衛消防訓練を実施(4/2 川口、5/4長房、5/18恩方、横山南、6/4北野、6/7南大沢)	B	自衛消防訓練を実施(7/21 元八王子、7/25 由井、8/22 中野、8/23 台町)	B	自衛消防訓練を実施(10/2 子安、10/21 元八王子、10/24 浅川、11/12 中野、11/13 みなみ野、11/16 南大沢、11/19 子安、11/28 加住、12/12、19 恩方)	B	自衛消防訓練を実施(1/18 由木東、1/21 横山南、1/22 台町・加住、2/1 石川、2/22 由木中央、2/24 長房、2/26 川口、2/28、2/28 由井、3/27 石川、3/28 大和田)	
	定性的	個人情報の取り扱いが適切であること	-	-	B	日頃より個人情報に関する書類は金庫にしまふ等管理を徹底するとともに、毎月月初に情報セキュリティハンドブックの読み合わせを行い、個人情報の取り扱いに関する意識、知識の向上に努めた。	B	情報セキュリティ研修に参加(11/6・20)	B	個人情報管理や取り扱いの重要性について、主任業務員会議等で定期的に説明し、徹底を図った。	
		指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか	-	-	-	-	-	-	B	管理者施設賠償保険に加入した。	
	緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	-	-	B	避難所開設等に対応できるよう、該内の体制を整備した。大雨などが予想される際は、事前に市と情報共有を図り、避難所対応等の準備を行った。	B	台風12号襲来時に避難所を開設(7/28 川口・加住・横山南)	B	緊急応援職員に対する説明会に出席、連携した対応がとれるよう準備した。(7センター)	B	市民センター主任業務員全員が甲種防火防災管理講習を受講、資格を取得した。 年間を通じて、緊急時の対応を適正に行える体制をとった。
期末総合評価		B									
所管課コメント		(公財)八王子市学園都市文化ふれあい財団は、長年にわたり施設の管理運営を行ってきた実績や経験を活かしながら、基本協定・年度協定の内容に基づき年間を通して安定した施設管理に取り組んでいたと評価できる。平成30年度は、10年間の指定管理期間の8年度目であった。 利用者満足度の観点では、毎年実施している「満足度調査」における「総合的満足度」の指標で、昨年まで引き続き96%台という高い評価を得た。特に、「市民センター職員の対応の親切さ」「説明のわかりやすさ」の項目において高い評価を得ていることは、指定管理者が職員会議や職員研修を、市民サービスの向上を目指して熱心に実施してきた成果であると考えられる。 また、市民センターを利用する機会となる「地域ふれあいサロン」について、実施する施設数を増やし、また内容を充実することによって参加者数を増やすことができている。今後も、利用者が増えることで市民センターを拠点とした地域コミュニティが醸成されることを望むほか、市民にとって満足度の高い施設であり続けることを期待する。									