

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	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	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	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(9センター)、昇降機(14センター)、空調設備(14センター)、自家電(11センター)、北野ホール移動椅子、自動扉(14センター、1地区会館)	B		期間内実施 定期清掃(13センター)、昇降機(14センター)、空調設備(14センター)、自家電(11センター)、北野ホール舞台、音響、照明設備、消防設備(11センター、14地区会館)	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)、1地区会館)、自家電(11センター)、自動扉(14センター、1地区会館)	B		期間内実施 定期清掃(15センター)、昇降機(14センター)、空調設備(13センター)、自家電(11センター)、自動扉(14センター、1地区会館)、消防設備(11センター、1地区会館)、北野ホール舞台設備・音響設備・照明設備
	建築物の日常点検 1回/日	B		全館毎日屋内、屋外の始業点検、及び閉館後の点検を実施している。	B		全館毎日屋内、屋外の始業点検、及び閉館後の点検を実施している。	B		全館毎日屋内、屋外の始業点検、及び閉館後の点検を実施している。	B		全館毎日屋内、屋外の始業点検、及び閉館後の点検を実施している。
	職員研修 各1回/年 (話し方研修、サービス介助士研修、障害者を理解する研修、施設管理研修、会計担当研修、環境マネジメント研修)	B		新規採用業務員(18センター24名)に対し、新人研修を行った。(障害者を理解する研修関連)(4/1、5/6)	B		新規採用業務員(由井市民センター2名)に対し、新人研修を行った。(9/1) 財団の研修計画に基づき、新規主任業務員の防火防災管理者講習を受講した。(7/27・28中野・加住、8/2・3元八王子) コロナ禍における備品の管理・貸出等について研修を行った。(施設管理研修関連)(9/24)	B		新規採用業務員(中野・恩方・横山南市民センター各1名)に対し、新人研修を行った。(10/1、11/1、12/1) 【センター職員参加】AED研修参加(11/2・9・10・16・30 57名) 環境マネジメント研修参加(12/14 29名) 【事務局職員参加】公益法人会計研修参加(10/14・15 3名) 安全衛生推進者講習参加(11/16・17 1名) 交通安全研修・情報セキュリティ研修参加(10/5・12 13名) サービス介助士研修参加(11/16・17 1名) AED研修参加(11/2・10・16・30 5名)	B		【センター職員】 接遇研修(話し方研修関連)(3/11・3/18 43名) 【事務局職員】 サービス介助士フォローアップセミナー(1/17 4名) 会計研修(2/18 1名)
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	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか 【確認資料例：銀行口座】	B		領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)入金し、適切に管理した。	B		引き続き領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)入金し、適切に管理した。	B		引き続き領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)入金し、適切に管理した。	B		引き続き領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)入金し、適切に管理した。
	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか 【確認資料例：独立した会計帳簿】	B		財団の会計処理規程に基づき財団内会計システムにて事業ごとに管理した。	B		財団の会計処理規程に基づき財団内会計システムにて事業ごとに適切に管理した。	B		財団の会計処理規程に基づき財団内会計システムにて事業ごとに適切に管理した。	B		財団の会計処理規程に基づき財団内会計システムにて事業ごとに適切に管理した。
	利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか 【確認資料例：独立した会計帳簿・日報、月報・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】	B		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用料金は利用当日徴収とし対応した。また、新型コロナウイルスに係わる還付等の返金対応を行った。(9件10,350円)	B		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用料金は利用当日徴収とし対応した。また、新型コロナウイルスに係わる令和元年からの未還付金について、電話連絡や郵送など連絡を強化し、現金のほか銀行振り込み等も利用し返金対応を行った結果、未還付を大幅に減らすことが出来た。(25件35,050円) ワクチン接種会場の利用料金について現金で徴収するところ、八王子市の要請により全8センター1か月分を銀行一括振込で対応協力した。	A	「予約確定申し込みサイト」の導入により、施設を訪れることなく予約確定の申し込みが可能となり、利用者の利便性の向上が図られていることについて評価する。	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用料金は利用当日徴収とし対応した。また、新型コロナウイルスに係わる令和元年からの未還付金について、引き続き電話連絡や郵送など連絡を強化し返金対応を行い、未還付を更に減らすことが出来た。(9件14,000円) 電話予約での利用申込については、FAXまたは窓口で予約確定の申し込みを必要としていたが、新たに「予約確定申し込みサイト」を構築し、インターネットによる申し込みが出来るよう変更し利用者の利便を図った。	B		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用料金は利用当日徴収とし対応した。 条例を遵守し、利用料金の徴収を行った。利用料金については、各センターで作成している出納帳、収納額・確定額報告書、入金証明書等で管理し、クラウドサービスを利用し報告することにより、より速やかな会計処理とした。
	収支計画が適正であること	B		市民センターの電気契約について、PPS契約を継続し、支出の削減に取り組んでいる。また、地区会館の電気・ガスの一括契約を継続した。	B		収支計画に基づき適切に執行した。	B		収支計画に基づき適切に執行した。	B		収支計画に基づき適切に執行した。
	業務を実施するにあたり、適切な人員配置や育成がなされているか 【確認資料例：事業計画書(人員配置計画)・事業報告書・研修報告書・実地調査】	B		市民センターで安定したサービスを提供することを目的とし、4月より正規雇用の業務員を全センター1名増員し市民センターの態勢を強化した。	A	情報共有システムの導入により、18センターと事務局との情報共有の効率化など、業務改善が図られていることについて評価する。	B		引き続き業務員3名臨時業務員6名の原則9人体制で運営し、安定したサービスを提供した。また8月より導入しているクラウドサービスによる情報共有システムを活用し、各センターからの情報収集を効率的に行った。	B		引き続き業務員3名臨時業務員6名の原則9人体制で運営し、トラブルにも迅速に対応できる安定したサービスを提供した。8月より導入しているクラウドサービスによる情報共有システムを活用し、各センターからの情報収集を効率的に行った。また、職員本人や職場全体のストレス状況を把握するため、ストレスチェックを実施し、心の病気を未然に防ぐための確認を行った。	
施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	給与の支出が適切に行われているか 【確認資料例：給与規程・賃金台帳】	B		財団職員給与規程、市民センター業務員規程に則り適切に行った。	B		財団職員給与規程、市民センター業務員規程に則り適切に行った。	B		財団職員給与規程、市民センター業務員規程に則り適切に行った。	B		財団職員給与規程、市民センター業務員規程に則り適切に行った。
	業務の一括委託が行われていないか 【確認資料例：第三者への一部事務委託に関する承諾書・事業報告書・実地調査・会計帳簿】	A	清掃業務の委託を通じて、障害者の就労支援に貢献していることについて評価する。	財団契約事務規程に則り適正に行った。障害者の就労支援と地域コミュニティの融和に寄与するため、週1回恩方市民センター清掃委託について、八王子ワークセンターと契約を締結することが出来た。	A	清掃業務の委託を通じて、障害者の就労支援と地域コミュニティの融和に寄与するため、恩方市民センターの清掃委託(週1回)を八王子ワークセンターと契約して実施している。	A	清掃業務の委託を通じて、障害者の就労支援と地域コミュニティの融和に寄与するため、恩方市民センターの清掃委託(週1回)を八王子ワークセンターと契約して実施している。	A	清掃業務の委託を通じて、障害者の就労支援と地域コミュニティの融和に寄与するため、恩方市民センターの清掃委託(週1回)を八王子ワークセンターと契約して実施している。	A	清掃業務の委託を通じて、障害者の就労支援と地域コミュニティの融和に寄与するため、恩方市民センターの清掃委託(週1回)を八王子ワークセンターと契約して実施している。	

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	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)			
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 339日/年 (休館日:毎月第2・4月曜日、年末年始)	A	石川市民センターは6月よりワクチン接種会場となっており、接種者からのセンターに関する問い合わせや来館時の対応、会場準備などに協力をいただいている。通常業務に加え対応しているものであるため、このことについて評価する。	A	石川市民センターに加え、8月より8センターがワクチン接種会場となり、接種者からのセンターに関する問い合わせや来館時の対応、会場準備などに協力をいただいている。通常業務に加え対応したものであるため、このことについて評価する。	A	10月の間は引き続き8センターがワクチン接種会場となり、接種者からのセンターに関する問い合わせや来館時の対応、会場準備などに協力をいただいている。通常業務に加え対応したものであるため、このことについて評価する。	A	※引き続き10月まで八王子市の要請により新型コロナウイルスワクチン接種会場として臨時駐車場の確保の外、来所者及び待機者への案内や準備など八王子市に協力した。(長房・浅川・由井・石川・恩方・川口・加住・横山南)	A	1~3月期間開館日数 市民センター 81日 地区会館 90日 【累計】 市民センター 302日 (川口市民センター 301日) ※第2・4月曜日が祝日の場合は開館。 なお、4/27~5/31は緊急事態宣言により休館。 地区会館 330日 4/27~5/31は緊急事態宣言により休館。		
		B	開館日数、開館時間は守られていたか 【確認資料例: 条例、規則・日報、月報・事業報告書】	B	条例に則り開館した。休館日に当たる第2・第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。 なお、市の通知により、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として4/27~5/31は休館し、開館時間を4/1~4/11までは午後9時まで、4/12~4/26、6/1~6/30は午後8時までとした。	B	条例に則り開館した。休館日に当たる第2・第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。 なお、市の通知により、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として7/1~9/30は開館時間を午後8時までとした。	B	条例に則り開館した。休館日に当たる第2・第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。 なお、市の通知により、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として10/1~10/24は開館時間を午後9時までとした。	B	条例に則り開館した。休館日に当たる第2・第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。		
	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	減免の申請手続がなされた場合、適正に処理されているか 【確認資料例: 減免申請書・事業報告書・減免申請に係る帳簿】	B	条例に則り適正に対応した。	B	条例に則り適正に対応した。	B	条例に則り適正に対応した。	B	条例に則り適正に対応した。		
		B	文書の管理・保存が適切に行われているか 【確認資料例: ファイル基準表(なければそれに準ずるもの)・実地調査】	B	財団「文書保存等に関する規程」に則り作成したファイル基準表に基づき適切に管理した。	B	財団「文書保存等に関する規程」に則り作成したファイル基準表に基づき適切に管理した。	B	財団「文書保存等に関する規程」に則り作成したファイル基準表に基づき適切に管理した。	B	財団「文書保存等に関する規程」に則り作成したファイル基準表に基づき適切に管理した。		
		B	施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか 【確認資料例: 事業報告書・実地調査】	B	会議室の床材が縮んで隙間が出来危険なため、利用者が安心安全に利用できるよう床材の張り直しを行った。(子安) その他修繕 16件	B	防災垂れ壁が破損し火災等緊急時に危険なため、利用者が安心安全に利用できるよう修繕を行った。(元八王子) その他修繕 29件	B	非常放送設備が老朽化により不具合が生じ、非常時にサイレンが鳴動しない状態となり保安上問題が生じた。安心安全に利用できるよう修繕を行った。(子安) その他修繕 30件	B	利用者が快適に利用できるよう不具合があった空調機の修繕を行った。(北野・横山南・北野南・万町) 年次点検において波及事故につながる恐れのある先方柱を修繕した。(大和田) 保守点検において不具合の指摘があったエレベーターを修繕した。(横山南) 期間内修繕 31件 累計 106件		
B	備品の管理が適切に行われているか 【確認資料例: 備品台帳・実地調査】	B	備品台帳に基づき適切に管理した。	B	備品台帳に基づき適切に管理した。	B	備品台帳に基づき適切に管理した。	B	備品台帳に基づき適切に管理した。				
施設のサービス向上、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800,000人/年、地区会館 44,000人/年	/	/	/	/	/	/	/	/	A	期間内利用者数 市民センター 290,570人 (有料 229,378人、無料 61,192人) 地区会館 12,107人 【累計】 市民センター 1,311,255人 (有料 964,862人、無料 346,393人) 地区会館 49,102人 窓口、FAXのほかWEBによる抽選申込システム、及び利用料金の当日払いを継続し利用者の感染防止と利便を図った。また電話予約についても、FAXまたは窓口での利用確定のほか、新たに「予約確定申し込みサイト」を構築し、インターネットによる申し込みが出来るよう変更し利用者の利便を図った。		
		/	/	/	/	/	/	/	/	B	総体的な満足度 96.7%(大いに満足 44.9%) 質問項目別では「職員の対応の親切さ」が98.5%、「説明のわかりやすさ」が98.4%と昨年度より高く、職員が利用者へ親身に接していることに対する評価を得ることができた。また、「施設の清潔さ」も98.8%と高く、新型コロナウイルス対策について利用者の安心感を与える環境を維持している評価を得ることが出来た。		
	/	/	/	/	/	/	/	/	/	B	期間内利用率 市民センター 54.3% 地区会館 10.0% 【累計】 市民センター 59.8% 地区会館 10.1%		
	/	/	/	/	/	/	/	/	/	B	期間内件数 事故 7件、 対応済み 7件 苦情 0件、 対応済み 0件 【累計】 事故 22件、 対応済み 22件 苦情 5件、 対応済み 5件		

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	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)		
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)					
図施された効率的な管理・運営が行われ、経費の節減が	定性的 利用者からの苦情処理の体制がとれていること		利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか 【確認資料例：相談、苦情をまとめた整理帳簿】	B		ISO9001を取り入れ財団全体で実施しているお客様の声システムに準じて対応した。	B		ISO9001の手法を取り入れ財団全体で実施しているお客様の声システムを継続し対応した。	B		ISO9001の手法を取り入れ財団全体で実施しているお客様の声システムを継続し対応した。 館長会議や主任会議で情報共有し、再発防止に努めた。			
	定量的 利用料金収入 63,000,000円/年					期間内 利用料金収入 12,984,050円 (4/1~4/26、6/1~6/30) ※ただし、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4/27から5/31まで市民センターは全館利用休止、及び4/1~4/25、6/1~6/30は夜間利用制限。			期間内 利用料金収入 23,374,950円 ※ただし、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、引き続き20時までの夜間利用制限。			期間内 利用料金収入 21,834,550円 【累計】 83,718,450円 新型コロナウイルス感染拡大防止対策による利用休止や休館のため、影響額は14,720件、17,732,970円の損失となった。			
	定量的 利用者一人当たりの市負担コスト(指定管理料/延べ利用者数) 453円/年												397円/年		
定性的 コスト削減率(支出/目標支出) 98%/年												96.5%/年			
画事に業に基づいて目標が明確で、具体的な事業計	定量的 地域ふれあいサロンの参加者数 400人/年	A	地域ふれあいサロンは、市民センターの利用促進のため、活動を通じて参加者が自主運営化することを目指し開催しているものである。昨年度開催した同サロンについて、4月より2団体が新たにサークルとして自主運営化しており、市民センターの利用促進に寄与したことについて評価する。	B		由井市民センター(バドミントン、ひまわりキッズ) 96人	B		期間内 参加者数 由井市民センター(バドミントン、ひまわりキッズ) 109人	B		期間内 参加者数 由井市民センター(バドミントン、ひまわりキッズ) 127人 中野市民センター 50人 【累計】 由井市民センター(バドミントン、ひまわりキッズ) 404人 中野市民センター 50人			
	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	「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」に基づき、環境に配慮した管理・運営が行われているか 【ヒアリング等で確認】	B		八王子市役所環境マネジメントシステムに基づき、節電、ゴミの削減等環境に配慮し管理運営を行った。	B		八王子市役所環境マネジメントシステムに基づき、節電、ゴミの削減等環境に配慮し管理運営を行った。	B		八王子市役所環境マネジメントシステムに基づき、節電、ゴミの削減等環境に配慮し管理運営を行った。			
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					自衛消防訓練を市民センターで実施し、災害に備えて確認を行った。 (4/6 川口、5/22 横山南、6/23 南大沢)			自衛消防訓練を市民センターで実施し、災害に備えて確認を行った。 (8/5 由井、9/28 浅川、9/29 大和田・加住、9/29 北野)			自衛消防訓練を市民センターで実施し、災害に備えて確認を行った。 (1/27 元八王子、2/2 由木東、2/10 石川、2/15 横山南、2/22 由井、3/4 大和田、3/18 加住、3/20 台町、3/22 長房・浅川・恩方、3/23 中野、3/24 子安・みなみ野・由木中央、3/29 石川) 八王子市と連携し、市民センター2か所(子安、由井)で避難所開設訓練を実施した。(2/22)			
	定性的 個人情報の取り扱いが適切であること	B	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか 【確認資料例：マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B		財団個人情報保護規程に則り個人情報の管理を行った。	B		財団個人情報保護規程に則り個人情報の管理を行った。	B		財団個人情報保護規程に則り個人情報の管理を行った。			
	定性的 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	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 【確認資料例：保険証券】	B		管理者施設賠償責任保険に加入し、利用者の事故等に備えた。							B		
		B	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。 【確認資料例：マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B		大規模風水害時に避難所として決定した際、八王子市に協力し運営するため、災害対応フォームを作成し速やかに対応できる体制を整えた。	B		8/15 大雨により警戒レベル4の避難指示が発令されたことに伴い由木中央市民センターに避難所が開設され、八王子市に協力し9世帯の避難者を受け入れた。 緊急時初動対応態勢の顔合せに参加し、災害発生時に適切な対応ができるよう調整を図った。(9/10 加住、9/15 大和田、9/29 川口)	B		緊急時初動対応態勢の顔合せに参加し、災害発生時に適切な対応ができるよう調整を図った。(10/5 由木中央・横山南、10/7 南大沢、10/12 中野、10/14 石川、10/15 子安・由井、10/20 台町、10/22 浅川、11/5 由木東、11/10 長房・元八王子、11/17 恩方)	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。 避難所となる市民センターのうち10か所において館内全域で無料Wi-Fiを使用できるよう無線LANを改修した。なお、避難所開設時には誰でも使用できるよう認証不要に切り替えが可能なものとした。

期末総合評価	B
所管課コメント	令和3年度(2021年度)は5年間の指定管理期間の初年度であった。引き続き管理を担う公益財団法人八王子市学園都市文化ふれあい財団は、長期にわたり施設の管理運営を行ってきた実績を活かしながら、令和3年度も基本協定・年度協定に基づき、適正に施設の管理運営を行っていったといえる。年間を通じては、新型コロナウイルス感染症の影響による休館・利用制限等があったなか、感染拡大防止対策を徹底した施設運営に取り組んでいた。令和2年度(2020年度)に導入したインターネット・ファックスでの申込や利用料金の当日払いを引き続き実施したほか、新たに「予約確定申し込みサイト」を導入したことにより施設を訪れることなく予約確定申込が可能となったことで、利用者の感染防止と利便性のより一層の向上を図ったものであり、利用者の安全・安心とサービスの向上という点で評価できる。また、8か所の市民センターがワクチンの集団接種会場となったことにより、接種者への来館時の対応や会場準備などに協力いただいた。市民が身近な場所で接種できる環境を整備することができ、このことについても評価する。施設の維持管理については、老朽化が進むなか、利用者の安全を最優先しながら修繕を行っていたほか、修繕とあわせて無線LANの使用可能範囲を拡大し、災害時に容易に利用できるよう整備しており、利用者へのサービスの向上に取り組んだ点で評価できる。また、市民センターを利用する機会の増加につながる「地域ふれあいサロン」の開催に取り組んでいた点も評価できる。今後は実施する市民センター数を増やし、また多様な内容とすることなどにより新たな参加者を増やし、市民センターの利用者がより一層多様化、増加することを期待する。引き続き感染拡大防止に取り組むとともに、地域住民協議会との信頼関係を維持しながら、市民センター及び地区会館の設置目的のとおり、コミュニティ活動を醸成し、市民相互の親睦と福祉の向上が図られることを期待する。