

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 定量的	安全点検・定期清掃の数 2回以上/年	/	/	期間内実施 定期清掃(12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)、自動扉(14センター、1地区会館)、北野ホール移動椅子	/	/	期間内実施 定期清掃(12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)	/	/	期間内実施 定期清掃(15センター)、昇降機(14センター)、自動扉(14センター、1地区会館)、自家電(11センター)、北野市民センター(舞台設備、音響設備、照明設備、移動イス)、警備(11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)	B		
	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 (研修内容:接遇、高齢者・障害者のサポート、障害者理解、会計、環境マネジメント)	/	/	新規採用業務員(1センター1名)に対し、新人研修を行った。(4/1)	/	/	新規採用業務員(1センター1名)に対し、新人研修を行った。(7/1) 【事務局職員参加】 サービス助士基礎検定(9/17 1名)	/	/	新規採用業務員(加住市民センター1名・横山南市民センター2名)に対し、新人研修を行った。(10/1) 【センター職員参加】AED研修参加(11/2・9・22・29 56名) 環境マネジメント研修参加(12/14 22名) 【事務局職員参加】 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(15/6・13 16名) AED研修参加(11/2・10・22・29 6名)	B		【センター職員参加】 キャッシュレスマレジ操作研修1/24・2/9・10 67名参加 個人情報保護研修 3/23 23名参加 障害者理解の研修 3/23～ 各市民センター 【事務局職員参加】 会計研修 2/17 1名参加
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 定性的	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		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		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		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、利用料金は前年に引き続き利用当日徴収とした。ただし、特別承認の利用のみ6月1日申請分より利用日の2か月2週間前の同曜日を期限とした事前徴収に直し利用料金の確保に努めた。	B		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、利用料金は前年に引き続き利用当日徴収とした。特別承認の利用のみ利用日の2か月2週間前の同曜日を期限とした事前徴収を継続し利用料金の確保に努めた。	B		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、引き続き利用料金は利用当日徴収とし対応した。 特別承認の利用のみ利用日の2か月2週間前の同曜日を期限とした事前徴収を継続し利用料金の確保に努めた。 また、キャッシュレス導入にあたり、スマレジの現金での運用を3/17より台町、3/29より残り17館で開始しクラウドサービスを利用し速やかな報告をおこなった。	B		新型コロナウイルス感染拡大防止のため、引き続き利用料金は利用当日徴収とし対応した。 特別承認の利用のみ利用日の2か月2週間前の同曜日を期限とした事前徴収を継続し利用料金の確保に努めた。 また、キャッシュレス導入にあたり、スマレジの現金での運用を3/17より台町、3/29より残り17館で開始しクラウドサービスを利用し速やかな報告をおこなった。
	収支計画が適正であること	B		市民センターの電気・ガスのPPS契約を継続、地区会館の電気・ガスの一括契約を継続し支出削減に取り組んだ。また、保守管理の複数館、及び複数年契約の継続により経費削減を行った。	B		収支計画に基づき適切に執行した。 大和田・恩方市民センターの入金口座を硬貨入金手数料の不要な銀行へ変更し、手数料の削減かつ効率化を図った。(7/1～) 利用料金の銀行への預け入れの際、カードで入金し1回事務局へ入金明細で報告していたが、通帳をセンターで管理しクラウドサービスを利用し報告することに変更し効率化を図った。(7/1～)	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。 PPS契約、複数館契約の締結、直営修繕の実施により経費を削減した。
	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		前年度に引き続き正規雇用の業務員3名、臨時業務員6名の9名体制とし、安定したサービスを提供した。	B		前年度に引き続き正規雇用の業務員3名、臨時業務員6名の9名体制とし、安定したサービスを提供した。	B		前年度に引き続き正規雇用の業務員3名、臨時業務員6名の9名体制とし、安定したサービスを提供した。	B		前年度に引き続き正規雇用の業務員3名、臨時業務員6名の9名体制とし、安定したサービスを提供した。
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	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・資金台帳】	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。
施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	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。	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、引き続き週1回恩方市民センターの清掃委託について、八王子ワークセンターと契約し実施した。	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。	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、引き続き週1回恩方市民センターの清掃委託について、八王子ワークセンターと契約し実施した。	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、引き続き週1回恩方市民センターの清掃委託について、八王子ワークセンターと契約し実施した。

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 336日/年 (休館日:毎月第2・4月曜日、年末年始)			期間中開館日数 市民センター 85日 地区会館 91日			期間中開館日数 市民センター 86日 地区会館 92日			期間中開館日数 市民センター 84日 地区会館 92日	B	期間中開館日数 由井市民センター 78日 ※1/7~9キュービクル工事のため臨時休館 子安市民センター 80日 ※1/24キュービクル工事のため臨時休館 長房市民センター 80日 ※3/28高圧ケーブル工事のため臨時休館 上記以外の市民センター 81日 地区会館 90日 【累計】 由井市民センター 333日 長房・子安市民センター 335日 上記以外の市民センター 336日 地区会館 365日	
	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。	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。	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。	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。	
	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。	
	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。	
	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		外壁通気口より雨水が侵入し雨漏りの原因となり、利用に支障をきたしているため修繕した。(子安) その他修繕 17件	B		体育室屋上ドレン周りやサッシ部分より雨漏りが発生し体育室の利用に支障をきたしているため修繕した。(由井) その他修繕 38件	B		大和田市民センターと室2の空調機が経年劣化で故障し冷暖房が効かないため更新を行った。 その他修繕 38件	B	波及事故につながる怖れのある高圧ケーブルを修繕した。(長房) 体育室暗幕・排煙窓が故障したため安心安全に利用できるように修繕した。(子安) 消防設備点検により不具合箇所が発見されたため、安心安全に利用できるように修繕した。(橋名公園会館外7館) その他修繕 36件 累計119件	
	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。 市民貸出用として受付対応している車椅子について、ボランティアセンターと調整し、1台は必ずセンター利用者専用の車椅子として確保することとした。防犯カメラについて、八王子市の要請に従い主任業務員を取扱者として専任し、日常の点検や停電時の時刻修正などの対応を行うこととした。(9月~)	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			期間内利用者数 市民センター 335,691人 (有料 264,861人、無料 70,830人) 地区会館 17,970人 WEBによる抽選申込、利用の確定の継続により利用者の利便を図った。			期間内利用者数 市民センター 348,074人 (有料 261,748人、無料 86,326人) 地区会館 16,833人 WEBによる抽選申込、利用の確定の継続により利用者の利便を図った。			期間内利用者数 市民センター 361,162人 (有料 284,588人、無料 76,574人) 地区会館 18,556人 WEBによる抽選申込、利用の確定の継続により利用者の利便を図った。また、令和5年度以降の利用日毎の抽選申込開始日が分かる「抽選申込早見表」を窓口及びホームページで公開し、利用者の利便を図った。	A	利用者数を年間目標の120%以上で達成したことを評価する。 【累計】市民センター 1,451,618人 地区会館 72,119人 WEBによる抽選申込、利用の確定及び令和5年度以降の利用日毎の抽選申込開始日が分かる「抽選申込早見表」を窓口及びホームページで公開を継続し、利用者の利便を図った。	
	利用者満足度 97%/年			—			9月1日より利用者満足度調査を開始した。			利用者満足度調査結果 満足度 99.6%(昨年度96.7%) (大いに満足45.7%、満足53.9%) 市民センターで早期対応可能なご意見について照会し、対応状況を確認した。	A	当初の計画を上回ったこと、利用者の意見に対応したことを評価する。 改善対応 館内案内板を見やすくした。(由木東市民センター) Bluetooth®対応のスピーカーを用意した。(由井市民センター) 体育室の仕切りフェンスの台数を増やした。(南大沢市民センター)	
	施設稼働率 61.5%/年			期間内利用率 市民センター 57.0% 地区会館 12.7%			期間内利用率 市民センター 57.0% 地区会館 12.0%			期間内利用率 市民センター 59.8% 地区会館 12.2%	B	期間内利用率 市民センター 59.6% 地区会館 12.6% 【累計】 市民センター 58.3% 地区会館 12.4%	

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)			
施設の効果的な管理・運営が行われ、経費の節減が図られていること	事故・苦情の発生件数に対する対応状況 100%/年			期間内件数 事故 10件、対応済み 10件 苦情 3件、対応済み 3件			期間内件数 事故 4件、対応済み 4件 苦情 3件、対応済み 3件			期間内件数 事故 5件、対応済み 5件 苦情 2件、対応済み 2件	B	期間内件数 事故 7件、対応済み 7件 苦情 1件、対応済み 1件 【累計】事故 26件 苦情9件	
	利用者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を取り入れたお客様の声システムに準じて対応した。	B		財団全体で実施しているISO9001を取り入れたお客様の声システムに準じて対応した。	B		財団全体で実施しているISO9001を取り入れたお客様の声システムに準じて対応した。	B	財団全体で実施しているISO9001を取り入れたお客様の声システムに準じて対応した。	
	利用料金収入 104,706,000円/年			期間内 利用料金収入 24,691,800円			期間内 利用料金収入 24,821,300円			期間内 利用料金収入 26,082,950円	B	期間内 利用料金収入 24,572,850円 【累計】 100,168,900円	
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) 462円/年			—			—			—	B	364円/年	
	コスト削減率(支出/目標支出) 98%/年			—			—			—	B	100.9%/年	
	地域ふれあいサロンの参加者数 400人/年			期間内参加者 由井市民センター 103人 中野市民センター 61人			期間内参加者 由井市民センター 74人 中野市民センター 42人			期間内参加者 由井市民センター 82人 中野市民センター 39人	A	参加者数を年間目標の120%以上で達成したことを評価する。 【累計】 由井市民センター 321人 中野市民センター 198人 計 519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		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。	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。	
	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。 (4/28・5/30由木中央、5/31 みなみ野、6/7 南大沢、6/21 加住)			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。 (7/22 元八王子、8/1 北野、8/5 由井、9/5 川口、9/23 浅川、9/28 横山南)			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。 (10/2 長房、10/3 大和田、10/4 台町、11/18 恩方、11/22 北野、11/24 由木東・中野・南大沢、11/29 浅川、12/13 子安、12/27 川口)	B	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。 (1/5 長房、1/20 石川、加住、1/26 大和田、1/30由木東、2/1~14みなみ野、2/15台町、3/8子安、3/24由井・元八、3/29恩方、3/28横山南、3/29石川、3/30中野) 全市民センターで年間2回実施した。	
	個人情報の取り扱いが適切であること	B		財団個人情報の保護規程に則り個人情報の管理を行った。	B		財団個人情報の保護規程に則り個人情報の管理を行った。	B		財団個人情報の保護規程に則り個人情報の管理を行った。	B	財団個人情報の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		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		
	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。	B		大規模風水害時等の災害時の避難所開設などに速やかに対応できるよう会議で改めて手順について確認した。	B		八王子市の避難所運営担当所管と大規模風水害時等の災害時の避難所運営について、滞りなく対応できるよう会議で改めて手順について確認した。 (8/23 加住)	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。(10/4 中野、10/5 南大沢、10/7 由木中央、10/12 大和田・横山南、10/14 子安、10/17 元八王子、10/20 由木東、10/26 加住、10/28 由井)	B	避難所開設等訓練を実施し災害時に適切に対応できるよう確認した。 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。	

B

期末総合評価

所管課コメント

令和4年度(2022年度)は5年間の指定管理期間の2年度であった。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4年度(2022年度)も基本協定・年度協定の内容に基づき、適正に施設の管理運営を行っていたと評価できる。
年間目標の利用者数を上回ったことや、利用者満足度調査結果を各市民センターに掲出するとともに、調査結果を基に改善したことは利用者へのサービスの向上という点で評価できる。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。今後も、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れることを期待する。