

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)、自動扉(14センター、1地区会館)、自家電(11センター)、空調設備(14センター、1地区会館)			期間内実施 定期清掃(11センター)、昇降機(14センター)、自家電(11センター)、空調設備(14センター)			期間内実施 定期清掃(12センター)、昇降機(14センター)、自家電(11センター)、空調設備(14センター)	B	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)、北野市民センター(舞台設備、音響設備、照明設備)、警備(11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)	
		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、会計、環境マネジメント)			新規採用業務員(6センター6名)に対し、接遇を含めた新人研修を行った。(4/1) 【事務局職員参加】 公共建築物日常点検等研修会(6/1 1名)			新規採用業務員(1センター1名)に対し、接遇を含めた新人研修を行った。(9/1) 【事務局職員参加】 プロジェクトマネジメント研修に参加した。(7/28 1名)				新規採用業務員(1センター1名)に対し、接遇を含めた新人研修を行った。(11/1) 【センター職員参加】 AED研修(10/3.20.24.25 57名) 環境マネジメントシステム研修(12/15 19名) 【事務局職員参加】 AED研修(10/25 1名) 交通安全研修(12/12・13 12名) 環境マネジメントシステム研修(12/15 1名)	B	【センター職員参加】 聴覚障害者の接遇研修(3/13 34名) 【事務局職員参加】 サービス助士フォローアップ研修(1/26 6名) 情報セキュリティ研修(2/22 11名) 会計研修(2/28・29 2名)
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	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。	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		市民サービスの継続のため、引き続き利用料金は利用当日徴収と対応した。 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。 キャッシュレス決済について5/23より台町で先行運用開始、課題や問題点、手順について共有し、7/1から全館導入の際、適切に対応できるよう準備した。 キャッシュレス取扱い件数5月 4件、6月 31件 計35件	B		市民サービスの継続のため、引き続き利用料金は利用当日徴収と対応した。 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。 キャッシュレス決済について7/1から全館導入した。	B		市民サービスの継続のため、引き続き利用料金は利用当日徴収と対応した。 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、スマレジや7月より導入されたキャッシュレス決済について、クラウドサービスを利用し速やかに各センターより報告を行う方法を構築し、正確な会計処理を行った。	B	市民サービス継続のため、引き続き利用料金は利用当日徴収と対応した。 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、スマレジや7月より導入されたキャッシュレス決済について、クラウドサービスを利用し速やかに各センターより報告を行う方法を構築し、正確な会計処理を行った。	
		収支計画が適正であること 【確認資料例: 事業計画書(収支計画)・事業報告書】	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。	B		収支計画に基づき適切に執行した。 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。
		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		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		原則として正規雇用の業務員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		原則として正規雇用の業務員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。
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】	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。	
		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。	A	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。	A	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 335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 市民センター 83日 地区会館 91日 【累計】 市民センター 338日 地区会館 366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	開館日数、開館時間は守られているか。 【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る。	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る。	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る。	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。
	定性的 施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか。	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。
修繕等、施設保全が適切に行われているか。 【確認資料例:事業報告書・実地調査】		B		体育室の床が滑って危険なため、修繕をした。(南大沢) その他修繕8件	B		保守点検でホール系空調機の不具合が見つかったため修繕をした。(由木中央) その他修繕45件	B		故障により空調機が作動しなくなったため修繕をした。(大和田) その他修繕23件	B	屋外排水管が経年劣化によりズレが生じたため改修した。(子安) 体育室の空調機が故障し作動しなくなったため修繕した。(横山南) 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するため修繕を行った。(4センター、5地区会館) その他修繕 31件 累計107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。	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1,000,000人/年、地区会館 44,000人/年			期間内利用者数 市民センター 413,297人 (有料 293,519人、無料 119,778人) 地区会館 21,805人 WEBによる抽選申込、利用の確定的継続により利用者の利便を図った。 台町で実施の財団主催のコミュニティ講座「己書」が好評だったためサークル化し市民センターの定期利用につなげた。			期間内利用者数 市民センター 366,251人 (有料 285,841人、無料 80,410人) 地区会館 20,688人 WEBによる抽選申込、利用の確定的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 449,355人 (有料 322,273人、無料 127,082人) 地区会館 21,381人 WEBによる抽選申込、利用の確定的継続により利用者の利便を図った。 また、令和6年度以降の利用日毎の抽選申し込み開始日が分かる「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。 浅川で実施の財団主催のコミュニティ講座「季節の手作りカード教室」が好評だったためサークル化し市民センターの定期利用につなげた。	A	利用者数を年間目標の120%以上を達成したことを評価する。 【累計】市民センター 1,628,872人 (有料 1,215,201人、無料 413,671人) 地区会館 86,071人 WEBによる抽選申込、利用の確定及び令和6年度以降の利用日毎の抽選申し込み開始日が分かる「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。	
	定量的 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98.7%(昨年度99.6%) (大いに満足46.1%、満足52.6%) 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。	B	満足度調査によるご意見について、早期対応が可能な案件については即対応した。 改善対応例 故障していた冷水機を修繕した。(加住・恩方・大和田市民センター) バドミントンや卓球の備品を交換した。(由木中央・由井) 掃除用具を交換した。(石川) 開閉しづらかった和室の引き戸の滑車を修繕した。(台町)	
	定量的 施設利用率 63.8%/年			期間内利用率 市民センター 59.5% 地区会館 13.8%			期間内利用率 市民センター 59.0% 地区会館 13.5%			期間内利用率 市民センター 61.0% 地区会館 13.9% 【累計】 市民センター 60.5% 地区会館 13.8%	B	期間内利用率 市民センター 61.0% 地区会館 13.9% 【累計】 市民センター 60.5% 地区会館 13.8%	

市民センター・地区会館

施設名

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)			
定性的	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 3件、 対応済み 3件 苦情 4件、 対応済み 4件			期間内件数 事故 7件、 対応済み 7件 苦情 5件、 対応済み 5件			期間内件数 事故 8件、 対応済み 8件 苦情 2件、 対応済み 2件	B		期間内件数 事故 6件、 対応済み 6件 苦情 4件、 対応済み 4件 【累計】事故 24件 苦情15件
	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。
定量的	利用料金収入 106,686,000円/年			期間内 利用料金収入 25,565,650円			期間内 利用料金収入 25,719,150円			期間内 利用料金収入 26,762,600円	B		期間内 利用料金収入 25,758,850円 【累計】 103,806,250円
	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) 395円/年			-			-			-	B		308円/年
	コスト削減率(支出/目標支出) 98%/年			-			-			-	B		96.80%
定量的	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 113人 中野市民センター 33人 計 146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 38人 計 120人			期間内参加者 由井市民センター 138人 中野市民センター 41人 由木東市民センター 15人 計 194人	A	利用者数を年間目標の120%以上を達成したことを評価する。	期間内参加者 由井市民センター 155人 中野市民センター 40人 由木東市民センター 34人 計 229人 【累計】 由井市民センター 488人 中野市民センター 152人 由木東市民センター 49人 計 689人
	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。
定性的	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。 (4/15みなみ野、5/9 川口、5/26 中野、6/15 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。 (7/21北野・石川、7/25元八王子、8/15川口、9/5由井、9/26元八王子・加住・横山南、9/27台町、9/28由木東、浅川)			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。 (10/1長房、10/2大和田、11/22北野、11/25恩方、12/1子安、12/27由木中央)	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。 (1/26 横山南、1/29 大和田・長房・浅川・由木東、2/20~3/20 加住、2/27 由木中央、2/28 南大沢、3/5~3/8 恩方、3/10 子安、3/12~3/26 みなみ野、3/15 台町、3/22 中野、3/24 石川、3/28 由井) 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。	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。
	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		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		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		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。
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		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		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		緊急時初動対応態勢の顔合わせに参加し、災害発生時に適切な対応ができるよう調整を図った。(10/3 横山南、10/10南大沢、10/11由井、10/13中野、10/18子安・台町、10/20石川、10/25由木中央、11/1由木東、11/6元八王子、11/8長房・加住、11/15浅川・川口、11/16大和田・恩方)	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手順を確認した。(3/15 元八王子・恩方・川口) 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。
	個人情報保護管理及び危機管理が図られているか												

B

期末総合評価

所管課コメント

令和5年度(2023年度)は5年間の指定管理期間の3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5年度(2023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おり、今年度は新たに由井東市民センターで開催した点は評価できる。今後も引き続き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。