

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		3月		
		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)	期末評価	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(12センター)、昇降機(14センター)、空調設備(15センター)、自動扉(13センター)、自家電(11センター)、北野ホール移動椅子	B	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(12センター)、消防設備(11センター)、自家電(11センター)、北野ホール音響設備・調光設備・舞台機構	B	期間内実施 定期清掃(12センター)、昇降機(13センター)、空調設備(14センター)、自動扉(12センター)、自家電(10センター)	B	仕様に基づき、全項目年2回以上実施した。	
	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		B		B		B	市民センターごとに利用料金口座を開設し、原則週2回以上入金し管理した。
		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		B		B		B	財団メイン口座にて管理し、執行に当たっては財団内会計システムにより事業ごとに管理した。
		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		B		B		B	条例を遵守し、利用料金の徴収を行った。また、日々の利用料金は精算書及び利用料払込明細書で管理。
	定性的 収支計画が適正であること	収支計画が適正に執行されているか 【確認資料例:事業計画書(収支計画)・事業報告書】	B		B		B		B	事業計画書どおりに適正に執行した。
定性的 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	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		B	施設管理研修実施(8/17・8/31)	B	AED研修(9/16・10/29・10/30) LAS-E研修(11/18) 交通安全研修(11/13・26)、サービス介助士研修(12/17・18)	B	接遇研修(1/21・1/28) 避難所開設訓練(2/9長房・浅川・台町・横山南) 年間通し事業計画書どおり人員を配置した。	
	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		B		B		B	財団規程に則り適正に行った。	
	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか 【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】	B		B			B		B	第三者委託については、市と協議し実施した。
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	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 86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 91日 【累計】 センター 338日 第2・4月曜日の祝日は開館 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							B	条例に則り開館した。休館日の第2・第4月曜日が祝日と重なった場合は、定期的に利用する団体に配慮し、開館の実施を継続した。	
	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	適切に管理・保存した。
		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	消防設備点検の結果に基づき不具合箇所を修繕した。(子安外2館) 経年劣化により作動しなくなった空調機を修繕した。(長沼春日)	B	経年劣化により作動しなくなった体育室フライトを修繕した。(台町) 経年劣化により作動しなくなった空調機を修繕した。(台町)	B	消防点検時に指摘のあった消防受信機について修繕した。(子安) 経年劣化により作動しなくなった体育室カーテンについて修繕した。(大和田) 経年劣化により作動しなくなった和室パーテーションを修繕した。(恩方)	B	消防設備点検の結果に基づき不具合箇所を修繕した。(大和田外6館) 経年劣化により作動しなくなった空調機を修繕した。(恩方)
定性的 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	市からの備品照会に迅速に対応した	B	適切に管理し、市へ報告した。	
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1,400,000人/年、地区会館135,000人/年		期間内利用者数 市民センター522,098人(有料380,956人、無料141,142人) 地区会館97,621人		期間内利用者数 市民センター458,418人(有料348,392人、無料110,026人) 地区会館34,683人		期間内利用者数 市民センター560,027人(有料396,628人、無料163,399人) 地区会館32,841人	A	期間内利用者数 市民センター 488,131人(有料361,547人、無料126,584人) 地区会館 32,230人 累計 市民センター 2,028,674人(有料1,487,523人、無料 541,151人) 地区会館 137,375人	
	定量的 利用者満足度 90%/年					A	満足度調査実施10/1~31 全体的な満足度 99.1%	A	全体的な満足度 99.1%	
	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	財団全体で実施しているお客様の声システムにより処理・対応した。
施設運営の効率化、効果的運営が図られているか	定量的 利用料金収入98,000,000円/年							B	99,365,300円 (中野市民センター改修工事、大和田外6館で体育室天井改修工事実施)	
	定性的 地域ふれあいサロンの参加者数400人/年		期間内参加者数 218人		期間内参加者数 222人		期間内参加者数 154人	A	期間内参加者数 158人 累計 752人 北野のサロンについては1月より自主運営化	
個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	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	PPS契約によるコスト削減。	A	複数のセンターで緑のカーテンを実施。加住市民センターが最優秀賞受賞	B	LAS-E研修を実施(11/28)	B	環境に配慮した管理・運営を行った。 元八王子市民センターがLAS-E監査を受け、高評価を得た。	
	定量的 各センターでの防災訓練の実施 1回/年							B	各センターで年1回以上防災訓練を実施した。 八王子市と連携し市民センター4か所(長房・浅川・台町・横山南)で避難所開設訓練を実施した。	
	定性的 個人情報の取り扱いが適切であること	個人情報の適切な管理のための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	マイナンバー研修(10/30) 情報セキュリティ研修(11/13・26)	B	財団規程に則り適切に対応した。
定性的 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た。	
定性的 緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が図られていること	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確立しているか。 【確認資料例:マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】			A	大雨による土砂災害警報発令時、加住・横山南市民センターにおいて八王子市と協力して避難所開設し対応した。(9/9)			A	年間通し、緊急時の対応を適正に行える体制をとった。 八王子市と連携し市民センター4か所(長房・浅川・台町・横山南)で避難所開設訓練を実施した(2/9)。	

期末総合評価	<b>B</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つつ安定した事業運営を行い、協定どおりに施設管理などについて取り組んでいる。 利用者満足度調査においては「総合的満足度」の指標において、「大いに満足」が37.4%、「満足」が61.6%と高評価となった。このことは、窓口業務に関する職員研修を実施するなどのサービス向上の効果であるといえるほか、地域ふれあいサロンの実施などにより、地域密着の市民センターとしての存在を促進することができているためであるといえる。また、複数のセンターで夏季に「緑のカーテン」を実施するほか、職員向けのLAS-E研修を行うなど環境に配慮した施設の管理・運営が行われていることも評価できる。また、各市民センターで年1回以上の防災訓練を実施し、4ヶ所の市民センターで避難所開設訓練を本市と連携して行うなど、防災意識を高めるための取り組みを実施したことは特に評価できる。今後も、地域住民協議会と信頼関係を築きながら、市民センター及び地区会館の設置目的である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に向け、設備の更新や適切な修繕などを行いながら、利用者サービスの更なる向上が図られることを期待する。