

指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	摂津市立別府コミュニティセンター	全体評価
施設設置目的(条例)	市民の交流と多様な活動の場 (摂津市立別府コミュニティセンター条例)	
制度導入年月日	平成28年12月1日	
指定管理者名	一般財団法人摂津市施設管理公社	
指定管理期間	平成28年12月1日 ～ 平成33年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	58,781,035円	
前年度・指定管理料(円)	22,952,251円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点					
(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者 評価理由	市 評価	4	市 評価理由
市民からの各種問合せや要望に対する相談、取次ぎや市民活動団体・自治会と連携して事業を企画・実施するなど、施設の設置目的に適した運営を行った。また、ロビーの利用について、市民提案を募る等、次年度に向けた企画の立案と選定を行った。 さらに、市民から事業提案を募集してホール及びエントランスでの自主事業も積極的に実施する等、施設の運営方針を職員が十分に理解するとともに、市民が文化に関する理解と関心を深めるための事業を実施した。		施設の設置目的について職員が理解し、コミュニティプラザ等の他の管理施設での運営経験等を活用して、地域の拠点施設としての管理運営が行われていた。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者 評価理由	市 評価	4	市 評価理由
センター長及び副センター長に加えセンター担当総括参与を配置するとともに適切な職員配置を行い、安定的かつ適切な業務運営を行った。 また、毎月他の管理公社が指定管理者として管理する施設の責任者を交えた連絡会を実施し、課題と情報を共有するとともに、問題解決に取り組んだ。		センター長、副センター長等を配置するとともに、シフト交代制を実施し、効率的な人員配置が行われている。また、毎朝ミーティングを行い、運営上の課題や引継ぎ事項などの情報共有がなされていた。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者 評価理由	市 評価	4	市 評価理由
市の職員及び嘱託員と公社職員との連絡会を毎月実施し、施設の状況や課題を報告・相談するとともに問題等の発生時にはセンター長が市へ出向いて連絡相談を行うなど迅速に問題解決に取り組み、十分な連絡調整を行った。		毎月、市との連絡会を開催して、施設の運営上の課題を報告、相談しながら、問題解決に向けた連絡調整を行うとともに、連絡会以外でも問題発生時にはセンター長が市へ出向いて報告相談を行う等、迅速に対応していた。			
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者 評価理由	市 評価	3	市 評価理由
条例や協定書等に定められた事項を遵守し、適切な施設の管理運営を行った。		開館時間や平等利用などの基本事項が遵守されており、定期報告が適切に実施されていた。			

(5) 個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
申請書等、個人情報の含まれる書類の保管庫には、業務終了時に鍵をかけるなど、適切な管理を実施した。		個人情報保護条例を遵守し、個人情報を含む書類については、保管庫に鍵をかけるなど、適正に管理されていた。			
(6) 非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
防災非常招集連絡系統表を作成し、施設に掲示するとともに市の所管課へも提出し、伝達訓練を実施、対応マニュアルを作成するなど、緊急時に必要な体制を整備した。また、年2回の消防避難誘導訓練等を実施するなど、施設利用者の安全を確保し、施設管理者として適切な体制をとっている。		非常時、緊急時等の対応マニュアルに基づき、避難訓練や暴風警報発令時の施設対応が適切に行われていた。また、緊急時については、関係機関や他の管理施設と連携が取れる体制が構築されている。			
(7) 運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支計画書とその予算を遵守し、適切な業務運営を行った。また、管理公社は非営利を目的とする法人であり、法人の財務状況等も安定しており、利益を優先した施設の運営を行わず、施設の安全確保と利用者の利便性向上を図るための管理運営を行っている。		収支計画書との大きな隔たりはなく、業務の継続が可能な状態である。			
(8) 経費節減の取組み		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
省エネルギー対応の設備を有する施設ではあるが、エアコン・エレベーター・電灯の運転状況を中心に管理し、節電に努めた。		設備や備品を適切に管理するとともに、エアコンやエレベーターの運転状況を管理して、節電を行い、光熱水費の削減に努めていた。			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9) 職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
公社協議会や公益法人協会が開催する研修会に職員を参加させるとともに、内部職員による施設設置条例の理解を深める研修を実施し、職員がよりレベルの高い業務運営を行うため、知識と資質の向上に努めた。		舞台照明操作研修を実施して、知識向上を図るとともに、市が実施した協働推進研修に職員を派遣し、資質向上に努めた。			
(10) 利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
コミュニティプラザで職員研修を行い、施設の開館当初からコミュニティプラザと同様のサービスが提供できるようにした。また、集会所の機能を有することから地元自治会長と協議し、市民に寄り添うサービス提供を行った。		利用者とのコミュニケーションやアンケートを通じてニーズを把握し、貸室利用のサービスの向上に努められていた。			

(11) 情報収集 (アンケート等)		利用者のニーズや満足度を把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
各種講座等の実施時にはアンケートを実施するとともに、旧別府公民館クラブの活動団体への意向調査の結果を考慮した施設運営を目指す等、地域の方々及び公民館クラブから移行してきた方々の意見を集約し、施設の運営に反映した。			施設利用者を対象にしたアンケート調査により利用者のニーズや満足度を把握し、施設の運営に反映する体制を整えていた。		
(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
施設のホームページを立ち上げると共に、管理公社が管理するコミュニティプラザ及び市民文化ホールに利用案内を設置して施設の利用を案内した。その他、施設の職員が近隣の企業等にあいさつに出向き、施設の利用について案内した。 また、各種講座等の実施時には、地域に密着した親しまれる施設となるよう、別府地区の世帯に個別ポスティングを行い、他の事業では各学校にチラシの配布を行う等、事業の内容に合わせて効果的な手法でPRを行っている。			施設のホームページや広報紙で、施設利用の案内やイベントのPRを行うとともに、近隣にイベントチラシの配布を行う等、事業の内容に合わせて情報発信を行っていた。		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者から要望や苦情があった場合には、適切かつ迅速に対応し、受付記録に処理した内容を記載するとともに、職員で共有し、統一的な対応ができるように整備した。また、職員が過去の内容も常時閲覧できるよう書類を整理していく。 市には適時状況等を相談・報告し、速やかに対処するよう努めている。			要望や苦情については、センター長が市に適時状況を相談、報告して、できるだけ迅速に対応できるようにしていた。また、要望や苦情内容については職員間で情報共有できるようにされていた。		
◆維持管理 ((14)は5点・(15)は3点)					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
利用者が安全かつ快適に施設を利用できるよう、各種法令を遵守して建物及び設備の保守点検と修繕を行うとともに、利用者が気持ちよく施設を使用することができるよう施設の整備と清掃を実施した。			建物や設備を定期的に点検しており、利用者の安全面を考えた管理運営を行っている。また、利用者が気持ちよく施設を利用できるように清掃が行われていた。		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
施設の備品台帳を整備するとともに、修繕履歴をデータ化し、効率的に施設を管理することができるようにした。			各委託業務の点検記録が適切に保管されており、購入や廃棄した備品についても市に定期的に報告されていた。		

◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 自主事業の取組み		自主事業の取組みが適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市民からエントランスを使用する事業提案を募り、選定委員会を立ち上げて29事業を51回実施した。 その他、自主事業として講座を20回実施すると共に、開館1周年記念コンサートを実施した。			エントランスを利用した事業提案制度を運用して、様々な催しが行われ、市民サービスの向上につながった。		
(17) 稼働率の向上		稼働率向上のため具体的な取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
公民館からの移行団体に加えて、コミュニティプラザの利用団体にも施設の利用を案内するとともに、施設の職員が近隣の企業等にあいさつに出向いて施設の利用について案内し、稼働率の向上に努め一定の成果を上げた。			ホームページで施設のPRを行ったり、コミュニティプラザなどの他の施設の利用団体に対して、利用の案内を促すなど、新規の利用者の獲得に努めていた。		
(18) 市民活動の拠点施設		市と連携しながら、市民活動の拠点施設としての取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
市民活動団体と有効な関係を保ち、かつ次年度以降のイベント実施に関する協力と参考意見を提供して、具体的なアドバイスを行うなど、施設の利用を促し、さらに自主事業における協力も依頼した。 そのほか、コミュニティプラザと連携して、各種団体が効果的な施設の利用及びイベントを開催できるような、アドバイスと協力ができる体制を取った。			初めて実施した、別府コミュニティセンターまつりでは、実行委員会と連携してエントランスイベントを実施するなど、まつりを盛り上げるとともに、各種団体との連携を強め、協力しあえる関係に取り組みされていた。		
(19) 地域との連携		地域社会との関係が適切に確保され、開放的な行事の企画運営が行われていたか。			
指定管理者 評価	10	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
近隣の自治会や住民とコミュニケーションをとって意見を集約すると共に、次年度以降の事業運営にかかる連携と協力を依頼し、地域に交流の場と機会を提供する施設の礎を築いた。また、コミセン祭りに合わせてエントランスで事業を開催する等、イベントを協働で実施した。 そのほか、コミュニティプラザと連携して、各種団体が効果的な施設の利用及びイベントを開催できるような、アドバイスと協力ができる体制を取った。			地域団体等が施設で開催するイベントや年末夜警にアドバイス、協力するなどを行い、地域交流や連携に力を入れていた。今後、さらなる地域との連携を図ることを期待する。		
(20) 環境配慮の取組み		管理運営にあたっての環境配慮の具体的な取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
施設及び隣接する公園の植栽を適切に管理するとともに、イベント開催時にはごみの分別収集を徹底するなど、地域と環境に配慮した施設の運営を行った。 また、職員及び委託業者に節電と節水を徹底し、経費の削減と環境保全を行った。			空調機や照明、エレベーターについて利用者の状況を考慮しながら、節電に取り組み、環境に配慮した管理運営を行うとともに、イベントの開催時には、ごみの分別を徹底していた。		