

< 平成 26 年度 業務状況評価シート（施設所管課用） >

1 指定管理施設の概要

|       |                                    |
|-------|------------------------------------|
| 施設名   | 黒河コミュニティセンター                       |
| 施設所管課 | まちづくり課                             |
| 指定管理者 | 黒河地域振興会                            |
| 指定期間  | 平成 25 年 4 月 1 日～平成 28 年 3 月 31 日まで |

2 施設の利用状況、開館日数

|          |              |         |       |
|----------|--------------|---------|-------|
| 前年度利用実績  | 平成 26 年度利用実績 | 対前年比（％） | 開館日数  |
| 14,837 人 | 16,858 人     | 113.6   | 320 日 |

3 管理経費の収支、収支率、利用者一人当たり管理コスト

| 区分                                            | 前年度（ ）                                     | 平成 26 年度（ ） | 差引（ - ）     |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------|-------------|
| 収入（a）                                         | 5,019,288 円                                | 5,279,999 円 | 260,711 円   |
| 指定管理料                                         | 4,791,000 円                                | 4,923,000 円 | 132,000 円   |
| 修繕料                                           | 60,000 円                                   | 62,000 円    | 2,000 円     |
| 利用料金                                          | 168,140 円                                  | 294,978 円   | 126,838 円   |
| その他                                           | 148 円                                      | 21 円        | 127 円       |
| 支出（b）                                         | 5,032,975 円                                | 5,260,449 円 | 227,474 円   |
| 指定管理 収支（a - b）                                | 13,687 円                                   | 19,550 円    | 33,237 円    |
| 収支の比率（平成 26 年度の収入額 ÷ 支出額 × 100％）（a ÷ b × 100） |                                            |             | 100.4％      |
| 参考                                            | 実質支出額（c）<br>（指定管理支出（b）+大規模修繕等の施設管理に係る市の支出） |             | 5,260,449 円 |
|                                               | 実質収入額（d）（利用料金+その他収入+行政財産使用料等の市の収入）         |             | 594,999 円   |
|                                               | 実質収支の比率（d ÷ c × 100）                       |             | 11.3％       |
| 利用者一人当たり管理コスト（実質支出額（c）÷利用実績人数）                |                                            |             | 312.0 円 / 人 |

4 アンケートの実施結果

|             |                            |      |      |      |        |                                  |
|-------------|----------------------------|------|------|------|--------|----------------------------------|
| 実施期間        | 平成 27 年 1 月 13 日～ 2 月 14 日 |      |      |      | 回答数    | 184 件                            |
| ( % )       |                            |      |      |      |        |                                  |
| アンケート内容     | 十分満足                       | ほぼ満足 | 普通   | やや不満 | とても不満  | < アンケートの分析結果 ><br>・ 利用満足度は概ね高い状況 |
| 全体の満足度      | 28                         | 53   | 19   | 0    | 0      |                                  |
| 職員の対応       | 28                         | 50   | 20   | 2    | 0      |                                  |
| 電話の対応       | 22                         | 47   | 31   | 0    | 0      |                                  |
| 施設の清潔さ      | 30                         | 50   | 20   | 0    | 0      |                                  |
| 施設の利用しやすさ   | 22                         | 53   | 24   | 1    | 0      |                                  |
| 備品等の手入れ     | 21                         | 60   | 19   | 0    | 0      | < 今後の課題や改善点 >                    |
| 生涯学習講座受講の感想 | 29                         | 55   | 15   | 1    | 0      |                                  |
| 利用者の年齢      | 20 代以下                     | 30 代 | 40 代 | 50 代 | 60 代以上 |                                  |
|             | 4                          | 4    | 8    | 12   | 72     |                                  |
| 利用目的        | 地域活動                       | 生涯学習 | サークル | その他  |        |                                  |
|             | 23                         | 6    | 66   | 5    |        |                                  |

## 5 評価表

| 評価項目                                                                                                                                                                                     | 評価内容                                 | 評価  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----|
| A 市民サービス                                                                                                                                                                                 | 施設の利用等が、公平かつ適切に実施されているか。             | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 適正な人員配置がなされているか。                     | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 職員の教育、研修等は適切に実施されているか。               | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 設備・備品の提供・貸出しは適切に行われているか。             | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 窓口及び案内等で迅速かつ適切な対応・接遇がなされているか。        | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 苦情・要望等への適切な対応及び必要に応じて市への報告はされているか。   | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であったか。           | A   |
| B 事業展開                                                                                                                                                                                   | 施設の設置目的に沿ったサービスが独自のノウハウを生かし提供されているか。 | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 利用者数は適切な水準であるか。                      | A A |
|                                                                                                                                                                                          | 事業計画書どおりに事業が実施されているか。                | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 適切な情報提供及び利用者増のための広報活動は行われているか。       | A   |
| C 施設管理・体制                                                                                                                                                                                | 施設・設備の適切な保守管理及び安全確認はされているか。          | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 施設全体が清潔で良好な状態に保たれているか。               | AA  |
|                                                                                                                                                                                          | 備品台帳に基づいた適切な備品管理がされているか。             | A A |
|                                                                                                                                                                                          | 市や関係団体との連携は適切に行われているか。               | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 緊急事態に備えた体制、マニュアル等は適切か。               | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 個人情報の管理は適切に行われているか。                  | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 関係法令等はきちんと遵守されているか。                  | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 情報公開規程が整備され、文書が適切に管理・保存されているか。       | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 協定書等で定められた事業計画書や報告書などはきちんと提出しているか。   | A   |
| D 収支等                                                                                                                                                                                    | 指定管理業務に関する経費と他の経費を区分し、適正に管理しているか。    | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 管理経費削減に向けて努力されているか。                  | A   |
|                                                                                                                                                                                          | 収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。              | A   |
| <p>その他特記事項（課題のあった事項に関する今後の取組）</p> <p>平成 26 年 6 月 3 日に、市から指定管理者を訪問し、施設の運営状況について聞き取り調査を実施した。また、適宜、電話やメール等で連絡を取る等、相互連携を密にしているとともに、必要に応じて市から訪問し、課題についての対応策を共に検討する等、適正な維持管理が行われるよう指導している。</p> |                                      |     |
| 総 合 評 価                                                                                                                                                                                  |                                      | A   |

|           |                                                  |           |                                                  |
|-----------|--------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------|
| < 評価基準 >  |                                                  | < 総合評価 >  |                                                  |
| AAA(特に優良) | ...全国的に見ても先進・優良事例となり得る、非常に優れた管理が行われた。            | AAA(特に優良) | ...全てが A 以上であり、かつ各評価項目（評価項目 A～D）に、AAA が 1 個以上ある。 |
| AA(優良)    | ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を上回る、優れた管理が行われた。              | AA(優良)    | ...全てが A 以上であり、かつ AA 以上が 5 個以上である。               |
| A(良好)     | ...協定事項や仕様書の内容、事業計画に沿った、良好な管理が行われた。 <u>標準レベル</u> | A(良好)     | ...全てが A 以上である。 <u>標準レベル</u>                     |
| B(課題有)    | ...協定事項や仕様書の内容、事業計画を下回り、一部に課題がある。                | B(課題有)    | ...全てが B 以上である。                                  |
| C(要改善)    | ...協定事項や仕様書の内容等を遵守しておらず、早急な改善が必要である              | C(要改善)    | ...C が含まれている。                                    |