

指 定 管 理 者 評 価 表

施 設 名	山陽小野田市民活動センター					
指 定 管 理 者	アクティオ株式会社					
指 定 期 間	自	R6.4.1	至	R11.3.31	指 定 期 間	5.0 年
評 価 対 象 年 度	令和6年度				施 設 所 管 課	市民活動推進課
指 定 管 理 料	35,416,000円			税別	評 価 年 月 日	R7.6.17
利 用 料 金 制 度	有				ア ン ケ ー ト	実施
選 定 方 法	公募					

I サービス履行の確認

項 目		1次	2次	コメント欄
管理運営の状況	開館日数及び開館時間は適切か	3	3	条例施行規則どおりの開館が行われている。
	保守管理業務は適切に行われたか	3	3	施設の貸出、マスターキーの厳重管理、施設の開錠及び施錠、空調システムの管理が適切に実施されている。
	清掃業務は適切に行われたか	3	3	スタッフがセンター内の定期清掃を週2回以上実施している。
	保安警備業務は適切に行われたか	3	3	緊急時の連絡網が作成されている。スタッフがセンター内の巡回等を実施し、安全確認を随時実施している。
	外構や植栽等の管理は適切に行われたか	3	3	センター周辺（芝生広場や駐輪場等）のゴミやペットの糞等の処分を定期的実施している。
	事故、苦情及び緊急時の対応は適切であったか	3	3	センターに関する事項は、臨機応変に適切な対応が出来ていた。施設全体に関する事項については、問合せ先を紹介した。
	事故、苦情及び緊急時の市への連絡は適切であったか	3	3	台風等の影響で会議室の浸水や火災警報器の作動等あったが、遅滞なくセンター長から市へ連絡が適切に実施された。
	感染症対策等の衛生管理は適切に行われたか	2	3	会議室の利用者に、除菌消臭スプレーとふきんの貸出しを実施。スタッフも清掃時に備品の消毒を実施している。
	個人情報の管理は適切か	2	2	PCでの参加者情報の管理方法をさらに強化する必要がある。
	現金の管理は適切か	3	3	金庫を施錠できるロッカーで保管し、こまめに入金している。就業開始と終了時に残高確認を実施している。
	減免申請に対する取扱いは適正か	3	3	判断が困難な申請等について、センターだけで判断せず、随時市に連絡し、協議して適切に対応できている。
	修繕は適切に行われたか	-	-	R6新設のため、指定管理者での修繕は不要だった。
	備品や文書の管理は適切に行われたか	3	3	貸出用備品のリストを作成し、利用者に周知した。センター内の備品及び文書の適切な状態での保持・管理ができています。
	各種報告書等は遅滞なく提出されたか	3	3	月次報告、年次報告ともに、遅滞なく提出された。
人員配置等	人員配置は適切か	2	2	別①に詳細を記入してください
	必要な有資格者は適切に配置されているか	1	1	救命講習受講済みスタッフの退職により、受講済スタッフの割合が一時的に基準を満たしていなかった。
	労働法令の遵守や雇用・労働条件は適切か	2	2	一時的な人員不足により、長時間労働となったスタッフがいた。
	職員の資質向上を図る取組（職員研修）は適切に行われたか	3	3	指定管理者のスケールメリットを活かしたサービス向上につながる研修等を積極的に実施した。

II サービスの質の評価

項 目		1次	2次	コメント欄
事業実施	事業計画どおりに事業が実施されたか	3	3	週1回の担当者会議を実施することで、事業内容を市と確認しながら実施した。
	施設の設置目的に沿った自主事業を行ったか	5	5	開設初年度は、センター開設をより多くの方に「知ってもらうきっかけ」となる自主事業を事業計画以上に実施できた。
サービス向上	アンケート等により利用者ニーズの把握に努めているか	3	3	アンケート及び来場者からの聞き取りにより意見収集に努めている。
	利用者の苦情・要望を反映させる取組を行っているか	3	3	苦情・要望をいただいた際には、業務日報等でスタッフ全員で共有し、適切に反映させるよう努めている。
	接客態度は良いか	3	3	スタッフの顔を知ってもらい、信頼してもらうことが重要という共通認識のもと、日々の接客が出来ている。
	特定の利用者を有利又は不利に扱っていないか	3	3	スタッフの顔を知ってもらい、信頼してもらうことが重要という共通認識のもと、全ての利用者に対し、公平に対応している。
	HP等による広報活動は効果的に行われたか	7	7	HPやインスタ等インターネットを利用した情報発信や広報誌等紙媒体による情報発信を積極的に実施し、効果が出ている。
	利用者の満足度は高いか	5	5	各種イベント・講座において参加者の満足度は高く、次回以降の参加意向も示されている。
	利用者サービスの向上を図る取組は行われたか	3	3	講座の申込やアンケートの回答等、オンラインで実施できるようにした。
利用状況	利用状況はどうか（前年及び計画との比較）			別②に詳細を記入してください
	利用者増加のための取組をしたか	7	7	誰でも利用できる交流ホールを使ったワークショップ等を積極的に実施し、センターを「知ってもらう」取組を多く実施できた。

III サービスの安定性の評価

項 目		1次	2次	コメント欄
収支状況	収入の状況はどうか（前年及び計画との比較）			別③に詳細を記入してください
	支出の状況はどうか（前年及び計画との比較）			
	収入増加の取組は行われたか	7	7	事業計画以上の提案事業等を積極的に開催し、市民活動の促進と集客増加に努めている。
	経費節減の取組は行われたか	3	3	ロボット掃除機の導入等工夫している。

施設所管課で記入してください

別① 人員配置について

前年度	非該当
計 画	センター長(統括責任者)1名、副センター長(フルタイム)1名、運営スタッフ(フルタイム)2名、運営スタッフ(パートタイム)2名、経理スタッフ(パートタイム)コミュニケーター1名
実 績	センター長(統括責任者)1名、運営スタッフ(フルタイム)2名、運営スタッフ(パートタイム3名)、経理スタッフ(パートタイム)1名、コミュニケーター1名 ※副センター長の業務は、センター長、運営フルタイムスタッフで対応

別② 利用状況について

内 訳	R4 実績	R5 実績	R6 計画	R6 実績	対前年比	評価
会議室(件)				2,024	－	
交流ホール(人)				51,660	－	
提案事業(件)			16	31	－	
自主事業(件)			3	12	－	利用評価
						3
合 計	0	0	19	53,727		

別③ 収入状況について

内 訳	R4 実績	R5 実績	R6 計画	R6 実績	対前年比	評価
利用料金(会議室/ロッカー)			909,091	2,673,910	－	
指定管理料			35,416,000	35,416,000	－	
印刷代				55,253	－	
提案事業				66,818	－	収入評価
助成金				12,000	－	3
合 計	0	0	36,325,091	38,223,981		

別③ 支出状況について

内 訳	R4 実績	R5 実績	R6 計画	R6 実績	対前年比	評価
人件費			22,122,600	23,317,232	－	
光熱水費			4,080,000	1,234,983	－	
通信、リース、広告宣伝、維持管理、修繕費			2,904,850	2,796,097	－	
事務費			1,009,000	1,835,267	－	
提案事業費			1,350,000	420,179	－	支出評価
管理費			4,858,641	8,188,427	－	0
合 計	0	0	36,325,091	37,792,185		

総合評価
104 /124