

指定管理者制度導入施設の管理運営状況等に関する評価表
(評価対象年度:令和7年度)

<施設概要>

施設	市民プラザあくろす
施設の設置目的	多様な市民の活動を支援するための拠点とする
指定期間	令和5年(2023年)4月1日～令和10年(2028年)3月31日
指定管理者	特定非営利活動法人日本スポーツ振興協会
所管部署	生活文化スポーツ部 多様性社会・男女共同参画推進課

<施設所管部署における全体総括>

令和7年度は、指定管理期間の3年度目であり、安全・安心かつ利用しやすい施設運営に加え、認知度向上に向けた取組が推進されていた。業務の実施体制については、研修等を通じて業務マニュアルや緊急時における対応マニュアルの全職員への周知徹底を図っていた。施設の維持管理については、不具合箇所への迅速かつ適切な対応をするとともに、老朽化への対応として備品の交換等を行うほか、衛生管理の徹底など利用者の安全確保に資する対応を適切に実施していた。サービスの提供については、利用者アンケートで利用満足度94%と高い評価を得ており、新たに英語版施設利用案内パンフレットの作成やあくろす通信を発行するなど、施設の認知度向上や利便性向上に取り組んでいたことを評価する。財務の状況については、あくろすの認知度向上に向けた取組やサークル育成事業などにより、諸室の利用率向上につなげ、利用料金収入が増加したことなどから、適正な運営が図られていた。地域等との連携による取組については、自主事業での地元企業への講師依頼や中学生ボランティアの参加のほか、中学生職場体験の受入れなど、地域貢献活動を積極的に実施していたことは評価する。

以上から、市民のニーズに的確に把握のうえ、適切に対応できており、市民プラザあくろすの指定管理者としての責務を果たしていたと考える。

総合評価	A
-------------	----------

総合評価基準

以下、施設の管理運営等に関する各視点に基づく評価に対応した係数の合計で総合評価を決定する。

<係数> s→10 a→8 b→6 c→4 d→2

各視点に基づく評価の
係数合計を算出

<総合評価基準>

S(特に優れている)
→42 ～ 44 (かつ各視点で c 評価が無い)
A(優れている)
→36 ～ 41(かつ各視点で d 評価が無い)
B(良好)
→26 ～ 35
C(要改善)
→16 ～ 25
D(要抜本的見直し)
→10 ～ 15

<施設の過去3箇年の主な管理実績>

項目	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用者数	12万818人	13万4457人	14万6525人
事業参加者数	264人	529人	501人
貸出施設稼働率	53.1%	56.7%	57.4%
指定管理料(市決算額)	6581万2000円	6667万2000円	6641万8000円
利用料金収入	1103万4996円	1114万3950円	1153万8150円

<施設の管理運営等に関する評価(各評価区分の考え方は下段の「評価の目安」を参照)>

業務の実施体制	確認項目	確認欄
	業務マニュアルの整備(職員への周知含む)	☒ 有(更新) ☐ 有 ☐ 無
	緊急時におけるマニュアル・連絡体制の整備(職員への周知含む)	☒ 有(更新) ☐ 有 ☐ 無
	職員の育成(研修・緊急時対応等の訓練)の実施	☒ 実施 ☐ 未実施
	<評価におけるその他の視点> ・個人情報の保護及び情報漏洩防止のための措置 ・適切な人員配置 ・適時適切な市との情報共有 ・職員の勤務条件・待遇における関係法令の遵守 ・協定書等を遵守した業務の再委託 など	
	施設所管部署の総括（上段の確認項目や評価の視点を含めた総括）	評価(b～d)
	業務の実施体制について、業務マニュアル・緊急時における対応マニュアルを作成し、指揮命令系統・役割分担の明確化を図るとともに、定期的に防災対応や緊急避難のシミュレーション等研修等を通じて全職員への周知徹底を図っていた。また、個人情報の取扱いについても、全職員を対象に個人情報保護や情報セキュリティに関する研修を行い、情報を適正に管理する体制を整えていた。さらに、全職員が参加して普通救命救急講習を行うなど、利用者の体調不良に対する対策として危機管理研修を実施しており、不測の事態への備えもできていた。このほか、職員研修として、運営・受付・清掃のスタッフに対し、運営業務に関する研修、受付対応における接遇向上の研修などを実施し、職員の業務スキルと接遇の向上につなげていた。こうした対応から、協定・関係法令等の遵守のほか、マニュアル整備や研修等が適切に実施されていると認められる。	b

評価の目安(b～d)

b:マニュアル整備や研修等が適切に実施されており、その他、協定内容や関係法令等が遵守されている。

c:マニュアル整備や研修等の実施、協定内容や関係法令等の遵守について一部改善を要する点がある。

d:業務の実施体制について、抜本的に改善が必要なものがある。

施設の維持管理	確認項目	確認欄
	施設・設備についての保守点検の実施	☒ 実施 ☐ 未実施
	施設・設備に不具合等があった場合の修繕等の実施	☒ 不具合等有(28件(うち対応28件)) ☐ 無
	備品の適切な管理(台帳との照合)	☒ 実施 ☐ 未実施
	<評価におけるその他の視点> ・利用者の安全確保対策 ・適切な衛生管理(清掃対応、感染症対策など) ・指定管理者として必要な保険への加入 など	
	施設所管部署の総括(上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(a～d)
	施設の維持管理については、協定書に基づき、適正に実施していた。 施設・設備については、不具合箇所への対応について迅速かつ適切に行っていた。トイレ等の軽微な不具合に対しては、指定管理者職員自らが対応することで経費削減に努めるとともに、緊急又は専門的な修繕が必要な場合は市内業者を選定し迅速に行うなど、利用者の安全確保に資する対応を適切に実施していた。 また、老朽化への対応として、保育室のキッズサークルの交換やジョイントマットの設置のほか、テレビモニターの交換等を行い、施設における安全面への配慮や利便性向上に向けた対応に取り組んだことを評価する。 衛生管理については、適切な清掃を行い、館内を清潔に保っていた。また、消毒などを定期的に実施したほか、高頻度に接触する箇所について重点的に消毒を行うなどの対応を図っていた。さらに、利用者に除菌セットの提供を継続して行うなど、利用者が安全かつ安心して施設を利用できるよう対応している。その結果、利用者アンケートにおいても、利用に満足している理由として清潔・きれいといった意見が挙げられており、高い満足度を得られていることを評価する。 以上から、施設・設備の点検や修繕等が適切に対応され、かつ、優れた安全対策や維持保全などが行われていたと認められる。	a

評価の目安(a～d)

- a:施設・設備の点検や修繕等への適切な対応に加え、先進的な対策の導入など、優れた安全対策や維持保全などが行われている。
 b:施設・設備の点検や修繕や備品管理、安全対策などをはじめ、施設の維持・管理が適切に実施されている。
 c:施設・設備の点検や修繕等の施設の維持・管理について一部改善を要する点がある。
 d:施設の維持・管理について、抜本的に改善が必要なものがある。

サービスの提供	確認項目	確認欄
	計画した事業(サービス)の実施	☑計画どおり ☐一部未実施 ☐多くが未実施
	利用者数の状況(前年度比較)	☑前年比5%超増 ☐同水準(±5%) ☐前年比5%超減
	貸出施設稼働率の状況(前年度比較)	☐前年比5% ^{以上} 超増 ☑同水準(±5% ^{以内}) ☐前年比5% ^{以下} 超増
	新たなサービス(事業)の実施	☑有(2件) ☐無 主な実施内容:英語版施設利用案内パンフレットの作成、あくろす通信の発行
	サービスの見直し(利用方法・事業回数・時間帯等)の実施	☑有(2件) ☐無 主な内容:使用報告書の簡略化、貸出諸室利用者向け Wi-Fi の利用時間制限の撤廃
	職員の接遇態度(言葉遣い、態度、服装、問合せへの対応等)	☑優れている ☐普通 ☐要改善
	<評価におけるその他の視点> ・利用者にとって分かりやすい施設利用案内や事業等に関する情報提供 ・施設の設置目的に沿ったサービスの提供及び事業の実施 ・協定書等に基づく施設の開館日・開館時間の遵守 ・利用申請等に対する迅速な対応 ・利用者に対する附帯設備・備品等の適切な提供 ・利用者からの苦情や要望等に対する適切・迅速な対応及び市への報告 ・施設の利便性向上・利用促進に関する取組 ・利用者満足度アンケート調査等の結果	
	施設所管部署の総括 (上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)	評価(s~d)
	サービスの提供については、ホームページや館内掲示による適時な周知、丁寧な窓口対応等により、適切な運営ができていた。 利用者アンケートにおいては、利用満足度について「満足」「やや満足」と回答した人が94%と高い水準を記録したほか、受付の対応や利用登録に係る説明満足度の設問に対しても「満足」「やや満足」と回答した人が全体の95%と高い評価を得ており、利用者に対して満足度の高いサービスを提供できていたことについて評価する。 自主事業においては、幼児から大人まで幅広い年齢層を対象とした講座を36回開催し、延べ501人の参加があり、前年度と比べ開催回数を精査し地域連携も取り入れながら、認知度向上に寄与していた。また、サークル育成事業を開催し、新たに3つのサークルが結成され、市民活動の促進とともに諸室の定期的な利用につなげることができた。 さらに、新たに英語版施設利用案内パンフレットの作成や、年4回あくろす通信を発行するほか、使用報告書の簡略化や諸室利用者向け Wi-Fi の時間制限を撤廃するなど、施設の利便性向上に向け取り組んでおり、いずれも評価する。 こうした状況から、サービスが適切に提供され、かつ、実績が優れていたと認められる。	a

評価の目安(s~d)

s:サービスの提供(施設利用、事業実施など)について、特に優れた実績がある。

a:サービスの提供(施設利用、事業実施など)が適切に実施され、かつ、前年度実績を上回る実績が複数あるなど、優れた実績がある。

b:サービスの提供について協定書等の内容に基づき、概ね適切に実施できている。

c:サービスの提供について協定書等の内容に基づく対応が実施されていないものが散見され、一部改善を要する点がある。

d:サービスの提供について、抜本的に改善が必要なものがある。

財務 の 状 況	確認項目		確認欄
	収支計画を踏まえた実績	利用料金収入	☐ 計画比+5%超増 ☐ 同水準(±5%) ☒ 計画比-5%超減
		支出総額	☐ 計画比+5%超 ☒ 同水準(±5%) ☐ 計画比-5%超
	収入(指定管理料を除く)の状況(前年度比較)		☐ 前年比5%超増 ☒ 同水準 ☐ 前年比5%超減
	収入確保や経費縮減の取組		☒ 有 ☐ 無 主な取組内容:諸室の利用率向上に向けたサークル育成事業
	<評価におけるその他の視点> ・指定管理料の適切な管理(帳簿等の整備)・利用料金等に関する適切な収納及び還付事務の実施 など		
	施設所管部署の総括(上段の確認項目や評価の視点を含めた総括)		評価(s~d)
	支出については、令和6年度に実施した照明器具のLED化により、前年度と比較して、電気使用量が12.4%削減し、光熱水費が縮減された。また、施設の軽微な不具合に対しては、指定管理者職員自らで対応するなど経費削減に取り組んでいた。 収入については、ホームページやSNS、あくろす通信等による継続的な情報発信や、サークル育成事業の実施によりサークルが結成され、諸室の定期的な利用につなげるなど収入確保の取組を行っていた。その結果、前年度と比較して、諸室の利用率が上昇し、利用料金収入の増加につながったことは評価する。 このように、施設の維持管理やサービスの提供において様々な新たな取組を実施しながらも、経費削減や収入確保に努めたことにより、収支差額が59万3508円となっており、収支計画等に基づき適正な運営が図られていたと認められる。		b

評価の目安(s~d)

s:収支計画等に基づく適切な運営等の実施に加え、収入増加や経費縮減に関して、特に優れた対応・実績が見られる。

a:収支計画等に基づく適切な運営等の実施に加え、収入増加や経費縮減に関して、優れた対応・実績が見られる。

b:収支計画等に基づく適切な運営が概ね実施できている。

c:収支計画等に基づく適切な運営や、その他財務に関連する取組に一部改善を要するものがある。

d:収支計画等に基づく適切な運営や、その他財務に関連する取組に関して抜本的に改善が必要なものがある。

その他	確認項目	確認欄
	地域等との連携による取組の実施	☑実施 ☐未実施 主な実施内容:自主事業での連携、あくろす展の実施
	地域貢献活動の実施	☑実施 ☐未実施 主な実施内容:中学生の職場体験の受入れ、外国人職員の近隣中学校での交流
	<その他評価の視点> ・省エネルギー、省資源等の取組による環境への配慮 ・市民雇用の取組 ・地域経済の発展に資する取組 など	
	施設所管部署の総括（上段の確認項目や評価の視点を含めた総括）	評価(s～d)
	地域との連携による取組として、近隣の第三中学校と連携し、自主事業「プログラミング教室」において生徒がボランティアとして参加し講座の運営に携わるほか、「あくろす展」で利用団体とともに作品展示を行っていた。加えて、地元企業に自主事業の講師を依頼するなど、地域との連携を図っていたことを評価する。 また、第六中学校生徒の職場体験の受入れを行うとともに、指定管理者の外国人職員が第六中学校に出向いて生徒と交流することでネイティブな英語に触れる機会を提供するなど、積極的に地域貢献活動を実施したことを評価する。 以上から、地域等との連携による事業に加え、地域貢献活動に積極的に実施しており、優れた対応があったと認められる。	a

評価の目安(s～d)

s:4つの視点に関する取組以外に、地域等との連携による事業や地域貢献活動への積極的な参加などにおいて、特に優れた対応が見られる。

a:4つの視点に関する取組以外に、地域等との連携による事業や地域貢献活動への積極的な参加などにおいて、優れた対応が見られる。

b:地域等との連携による事業や地域貢献活動への参加などの取組が行われている。

c:地域等との連携による事業や地域貢献活動への参加などの取組に関して一部改善を要するものがある。

d:地域等との連携による事業や地域貢献活動への取組について、抜本的に改善が必要なものがある。

<指定管理者における全体総括>

令和7年度は、特定非営利活動法人日本スポーツ振興協会による指定管理期間の3年度目となりました。指定管理者として、安全・安心かつ利用しやすい施設運営に加え、認知度の向上にも取り組みました。

施設管理については、老朽化への対応として、保育室のキッズサークルの交換やジョイントマットの設置等を行い、安全性の確保及び利便性向上に努めました。

また、運営スタッフの体制強化、受付・清掃スタッフへの教育の充実を図り、その結果、利用者アンケートでは満足度94%で、受付対応や清掃について高い評価を頂くことができました。

あくろすの認知度向上に向けては、引き続き Instagram やX(旧 Twitter)、さらには Facebook といった SNS の活用や、年4回のあくろす通信の作成及び館内への配架、自主事業参加者へのパンフレット配布を行いさらなる向上に努めました。自主事業については、幼児から大人まで幅広い年齢層を対象とした講座を36回開催し、延べ501人に御参加いただきました。前年度と比べ開催回数を精査しましたが、地域連携も取り入れながらより充実した内容で講座を開催しました。前年度に引き続き、サークル育成講座を開催し、新たに3つのサークルが結成され、諸室の定期的な利用につなげることができました。また、令和7年2月に市民プラザあくろす開館20周年を迎えたことから20周年記録誌を作成しました。

諸室の貸出では、利用人数は5万8726人と前年度と比較して2058人増加しました。利用時間は2万3130時間で前年度と比較して1689時間の増加となり、利用率は43.0%で前年度比3.2ポイントの増加となりました。

収入合計は7858万7261円で、前年度と比較し0.1%の増加となり、このうち諸室等の利用料金は6.4%の増加となりました。支出合計は、7799万3753円となり、収支差額は59万3508円となりました。