

## 【施設状況】

グループ名称	権堂イーストプラザ市民交流センター								
指定管理者名	株式会社オーエンス					法人番号	5010001039404		
所管課	主	205500	市街地整備課	副					
構成施設	権堂イーストプラザ市民交流センター								
施設分類	03	施設貸出2型		施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制
施設概要	多目的スペース、コミュニティルーム1・2、市民交流広場								
施設設置目的	市民の交流の場を提供することにより、多様な市民の活動を促進し、もって中心市街地の活性化に資することを目的とする。								
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを提供するとともに、多様な市民活動と交流の拠点として、中心市街地の活性化に寄与する施設となることを目指す。								
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"><li>・センターの利用の許可に関する業務</li><li>・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務</li><li>・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務</li></ul>								

## 【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	協定、実施計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	協定、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"><li>・協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li><li>・管理運営の一部において、市の指導が必要</li></ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"><li>・協定、計画が全て実施されない</li><li>・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li><li>・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li></ul>

## 【評価項目】

## 1 指定管理者の健全性

指定管理者名	株式会社オーエンス			指定回数	1 回	
指定期間	平成27年4月1日	～	平成29年3月31日	2年	管理運営開始日	平成27年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)					3

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
		コミュニティールーム1	人			5,965	6,560	110%	3
		コミュニティールーム2	人			10,104	11,561	114%	
		多目的スペース	人			43,698	58,648	134%	
		市民交流広場	件			14	124	886%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) ・目標利用者数50,000人対し、全体で76,769人と大きく達成することができた。(達成率153.5%、対前年比128.4%) ・本年度の課題であった市民交流広場の稼働率向上については、一般利用の促進および積極的な自主事業での利用により、件数で110件増、稼働率にして10.2%増加させることができた。							
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	・センターの利用の許可に関する業務 ・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務							
	自主事業	・交流(12種27回)、地域連携(11種11回)、健康増進(2種7回)、市民活動支援(3種7回)を目的とした各種講座を開催(その内、交流2回、地域交流1回、市民活動支援1回、最低参加人数に満たなかった為中止とした。) ・センターまつりの開催(11月)			・先のうち交流「早稲田大学合唱団の合唱」(8月)、地域連携「夏休み子ども将棋教室(8月)、夏休み子どもフェスティバル(8月)」を追加開催(理由)本年度の課題として挙げていた「若者世代の利用促進」および「市民交流広場の稼働率向上」に向けて、新規連携先を確保することができたため、追加開催した。 ・「意見交換会」を「交流会」に変更して開催(理由)指定管理業務終了に伴い、関係各所を招いた交流会に変更した。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		【継続】 ・ホームページ及びリーフレットを、近隣公共施設や市内当社指定管理施設等に配布した。 ・事業報告・事業予定の告知のため、毎月第3日曜日にニュースレターを発行し、館内及びホームページにて掲示した。 ・イベント開催時は、信濃毎日新聞・週刊長野・市民新聞に掲載した。 【新規】 ・屋外掲示板を設置し、広報物が施設利用者以外の目にも触れるようにした。							

3 利用者評価

区分	内容	評価
利用者評価	(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート	4
	(2) 調査、会議等の内容 ・館内アンケートボックス、自主事業参加者向けアンケートの実施 ・外部専門機関に委託し、利用者満足度調査を実施 調査対象：来場者無作為に配布 回答者：278人 調査方法：施設での回収 調査期間：平成28年11月14日(月)～12月11日(日) 28日間	
	(3) 調査、会議等の結果 ・館内アンケート 全回答107件 (よかった79件(73.8%)、どちらでもない14件(13.1%)、あまりよくない13件(12.1%)、無回答1件(0.9%)) ・利用者満足度調査(無回答除く) 属性 男性：34.3%、女性65.7% 長野市市街地地域在住：69.0%、長野県内：28.8%、長野県外：2.2% 職員については回答者の94%以上、施設環境については92%以上、清掃については99%以上が「満足」「やや満足」と回答した。総合的な評価としては、97.6%の満足度が得られた。	
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・スタッフの方がとても優しく良かったです。丁寧にご対応いただき、ありがとうございます。また利用させてください。 ・職員さんがみな子どもに気さくに話しかけてくれるので毎日来ててありがたいと思う。 ・日常良く利用させてもらっています。施設内がとてもきれいで、気持ちが良いです。 ・初めてこのセンターを訪れた時、洗面所を清掃された方に、笑顔で接して下さった印象が心地よく、利用してみたい!という気持ちになったのがきっかけです。 ・多目的スペースが学校や家以外の居場所の1つとなっていて、居心地が良いです。	
	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・多目的スペースにおける机、椅子の増設(29件) ・駐車場サービスへの要望(7件)	
	≪対応措置≫ ・多目的スペースの丸机において、1机あたり4席配置していた椅子を2席に減らし、机を利用しない休憩でも使えるように、壁沿いに整列させた。また、荷物置きの入れ物を貸し出すことで、椅子の無駄遣いがないよう配慮した。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算（前年度）		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	2,200,000	利用料金	2,486,590	歳入	使用料	1,238,662	使用料	741,017
	指定管理料	12,500,000	指定管理料	12,500,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料	
	販売収入等		販売収入等			その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	14,700,000	計	14,986,590		計	1,238,662	計	741,017
収入	人件費	8,736,000	人件費	9,057,818	歳入	指定管理料	12,500,000	指定管理料	13,462,000
	設備管理費	1,669,200	設備管理費	1,696,192		委託料	425,088	委託料	425,088
支出	備品購入費	400,000	備品購入費	428,728	歳出	需用費	85,448	需用費	71,923
	修繕費	100,000	修繕費	196,560		役務費		役務費	
	光熱水費	1,165,000	光熱水費	1,094,391		使用料・賃借料	51,328	使用料・賃借料	38,491
	事業費	363,800	事業費	109,956		修繕費		修繕費	
	事務経費	1,906,000	事務経費	1,474,388		工事請負費		工事請負費	
	本社経費	360,000	本社経費	360,000		備品購入費		備品購入費	
	その他		その他			その他		その他	
	計	14,700,000	計	14,418,033		負担金	2,786,811	負担金	2,755,242
自主事業	収入	483,000	収入	153,000					
	支出	480,962	支出	402,321					
	自主事業損益	2,038	自主事業損益	-249,321					
損益		2,038		319,236	差引		-14,610,013		-16,011,727
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									62.8%
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

4

5 管理運営全般 ※すべて  で、「3」。「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数) センター長1名(常勤)、センター長代理1名(非常勤)、受付スタッフ2名(非常勤) 計4名 (市内雇用4名)		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか		
セルフモニタリング等	2 備品はI種、II種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		<input checked="" type="checkbox"/>
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		<input checked="" type="checkbox"/>
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	<input checked="" type="checkbox"/>		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	評価
<p>地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。</p>	3
<p>協定内容・指定管理者提案</p> <p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>市内雇用の推進</li> <li>地元事業者への再委託</li> <li>生涯学習リーダーバンクの活用</li> <li>自主事業講師・協力先に市内人材を活用</li> <li>社会福祉法人、住民自治協議会との事業連携（イベント運営、講師、出店）</li> </ul>	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	8	
事業収支	4	8	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
<b>合計得点</b>			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティルーム1、2の利用率が50%を超え、交流広場の利用件数も前年に比べ上昇し、施設の利用者数も事業提案で目標にしていた、50,000人を大きく上回った。</li> <li>・利用者アンケートで満足度が高い。また要望に対して措置を講じるなど迅速に対応していることから、「利用者評価」は「4」とした。</li> <li>・利用料金収入が計画を上回ったため、「事業収支」は「4」とした。</li> </ul>
------	---

取組み・改善案等（施設所管課）	前年度からの課題	改善状況	改善案等（改善されていない場合）
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交流広場の稼働率向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般利用の促進および積極的な自主事業での利用により、件数で110件増、稼働率にして10.2%増加した。</li> </ul>	

次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業を含め、地域住民や各種団体の積極的参加を促す事業を実施し、認知度の向上及び市民交流広場の更なる稼働率向上を目指す。</li> </ul>
--------------------	--

指定管理者自己評価	B
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <p>【継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的な広報活動（定期的なホームページの更新、チラシ配布）により、施設の認知度向上に努めた。</li> <li>・ホームページでは、カレンダーにて貸室の空き状況を公表し、毎週火・金曜日に更新した。</li> <li>・利用者満足度調査の実施によるニーズの把握と反映に努めた。</li> <li>・館内アンケートにて寄せられた意見・要望と当該回答を、3ヶ月に1回「ご利用者の声」として館内に掲示した。</li> <li>・地域出身の講師による講演会、教室など多分野にわたり開催した。</li> <li>・当社指定管理施設である青少年錬成センターと連携し、教室を開催した。</li> <li>・受付に市内拠点施設の情報を用意し、地域のコンシェルジュ機能を備えた。</li> </ul> <p>【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・屋外掲示板を設置し、広報物が施設利用者以外の目にも触れるようにした。</li> <li>・Wi-Fiを導入し、利便性の向上および災害時における通信手段を整備した。</li> </ul> <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <p>【継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な人員配置とすることで、業務の相互補完体制を強化した。</li> <li>・広報物の作成など、業務の内製化に努めた。</li> <li>・節電や温度管理など、エネルギー管理の徹底に努めた。</li> </ul> <p>③ その他</p> <p>【継続】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・長野県の取り組みである「信州クールシェアスポット」「信州あったかシェアスポット」に登録し、シールラリーにも参加して、気軽に利用していただけるよう施設をPRした。</li> <li>・建築物清掃管理評価資格1級を持つ当社社員により、床面や付帯設備等の管理状態を評価し、清掃方法の改善に努めた。（四半期ごと）</li> <li>・当社指定管理施設の責任者会議に館長が出席し、他施設の事例発表や指定管理業務に関するディスカッションを通して、幅広く情報交換を行った。（年2回）</li> <li>・調理器具やキッズスペースの遊具は、職員により定期的に洗浄し、常に清潔な状態とした。</li> </ul> <p>【新規】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・信州大学学生が講師となった「夏休み子ども将棋教室」、早稲田大学合唱団による合唱や子どもたちとの交流の場など、自主事業において学生たちが活躍する場を設け、若者世代の利用・交流促進に努めた。</li> <li>・住民自治協議会と連携し、「夏休み子どもフェスティバル」を開催した。</li> <li>・備品管理において、原状復帰の写真を掲示し、利用者が利用後に片付けやすいように配慮した。</li> <li>・マニュアルや保管書類を用いた口頭説明、現場案内により、次期指定管理者への業務引き継ぎを行った。</li> </ul> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間区分および市民交流広場の稼働率向上</li> <li>・若者世代の利用促進</li> <li>・自主事業参加者の充足率向上</li> <li>・地域連携の強化・拡大</li> </ul> <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <p>なし</p>	

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る