

令和6年度 矢持地区市民センターの管理に関する評価シート

1 施設の概要

名称	矢持地区市民センター
所在地	伊賀市腰山354番地
構成施設等	矢持地区市民センター
開館日及び開館時間	平日 午前9時～午後5時
休館日	土曜日、日曜日及び国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、1月2日、同月3日及び12月29日から同月31日
施設所管課	青山支所

2 指定管理者等

団体名称	矢持住民自治協議会
指定期間	令和6年4月1日から令和9年3月31日
指定管理料	総額 22,989,000円（令和6年度 7,663,000円）

3 業務実施の状況

(1) 施設の使用の状況

区分	貸出可能数(件)	貸出数(件)	稼働率(%)	利用者数(人)	備考
会議室	1,095	84	7.7	597	
談話室	1,095	51	4.7	211	
調理室	1,095	40	3.7	179	
計	3,285	175	5.3	987	

(2) 利用料金の収入等の状況

区分	利用料金合計(A)	減免額(B)	差引額(A-B)	うち、未収入額
該当なし				
計				

(3) 管理に関する収支状況単位：円

収入				支出	差引(A-B)
指定管理料	利用料金	その他	合計(A)	合計(B)	
7,663,000	0	43,565	7,706,565	6,140,288	1,566,277

※自主事業に係る経費を除く。

4 評価

(1) 矢持地区市民センターの設置目的、評価指標及び達成水準

ア 施設の設置目的

地域住民の連帯意識を高め、健康で文化的な近隣社会の建設とその発展に寄与する。

イ 評価指標及び達成水準

評価指標	達成水準	達成状況
地区市民センター利用延人数	1, 400人	987人
達成状況に対するコメント 自治協会議開催数減少や2階で実施していたイベント未実施により、利用人数が減少していますが、カフェ等の新たな事業で、地域活動の拠点として利用の推進をはかられたい。		

(2) 運營業務に関する市の履行確認及び評価

ア 人員配置

業務内容	履行状況	市評価
本業務を実施するために必要な業務体制を確保するとともに、労働基準法を遵守し、本業務を効率的に行うための業務形態にあった適正な人数の従業員を配置すること。	○	A
管理責任者1人を配置すること。	○	
業務に支障がないよう従業員の勤務体制を調整すること。	○	
管理責任者又はその職務代理者のいずれかを施設に常駐させること。	○	
本業務のうち法令等により資格を要する業務については、有資格者を配置すること。	○	
従業員に対して、人権研修や接遇研修など業務に必要な研修を実施すること。	○	
評価に対するコメント（評価B以外は必須） 傷病休暇中の職員もありながら、工夫しながら市民センターの人員配置について、適切に管理運営されている。		

イ 施設の使用

業務内容	履行状況	市評価
施設の使用申請を受け付け、使用を許可すること。	○	B
使用申請等の手続について必要な助言を行うこと。	○	
使用許可、使用許可事項の変更、使用許可の取消し等に関しては、伊賀市地区市民センター条例及び伊賀市地区市民センター条例施行規則の定めるところにより処理すること。	○	
使用申請の受付及び許可に当たって、必要な帳簿を作成すること。	○	
施設の臨時の休館について、必要な情報発信を行うこと。	—	
評価に対するコメント（評価B以外は必須）		

ウ 施設の利用促進

業務内容	履行状況	市評価
施設の利用案内、パンフレット等を作成すること。	—	B
施設のホームページを作成し、施設の利用案内、各種事業の案内等を掲載し、利用者への情報提供及び新たな利用者確保のための広報を行うこと。	—	
窓口、電話等での問い合わせや施設見学等への対応を行うこと。	○	
評価に対するコメント（評価B以外は必須）		

エ サービスの向上

業務内容	履行状況	市評価
施設利用者を対象に本施設において提供するサービスの評価に関するアンケートを行うこと。	—	B
施設利用者が自由に意見を記述し投函できるご意見箱を常設すること。	—	
施設利用者の意見や要望を把握し自己評価を行い、適切かつ効果的な管理運営に努めること。	○	
評価に対するコメント（評価B以外は必須）		

オ 苦情対応

業務内容	履行状況	市評価
利用者や市民等からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応すること。	—	B
苦情の内容及び処理状況を速やかに市へ報告すること。	—	
苦情に対する処理方法について、必要に応じて市と協議を行うこと。	—	
評価に対するコメント（評価B以外は必須）		

(3) 保守管理業務に関する市の履行確認及び評価

ア 施設及び設備の保守管理

業務内容	履行状況	市評価
本施設の施設及び設備について、仕様書別表1に掲げる保守管理を行うこと。	○	A
本施設の施設及び設備の保守管理上の不具合（軽微な場合を除く。）を発見した場合は、速やかに市へ連絡すること。	○	
必要な消耗品を適宜購入し、管理を行うこと。	○	
本施設の管理に必要な電気、ガス、上下水道、通信に係る供給契約又は使用契約について、契約者を市から指定管理者に変更すること。ただし、特別の理由があるときは、この限りでない。	○	
評価に対するコメント（評価B以外は必須） 雨漏り等の施設不具合に迅速適切に対応できた。		

イ 備品等の保守管理

業務内容	履行状況	市評価
基本協定書に記載のとおり備品等の保守管理を行うこと。	○	B
評価に対するコメント（評価B以外は必須）		

(4) その他の指定管理業務に関する市の履行確認及び評価

業務内容	履行状況	市評価
事業実施計画書及び収支計画書を提出し、市の承認を得ること。	○	B
月次業務報告書を指定の期日までに提出すること。	○	
事業報告書及び収支決算書を事業年度終了後2か月以内に提出すること。	○	
事業報告書の提出に併せて団体等の決算書を提出すること。	○	
事業報告書の提出に併せて人権研修実施報告書を提出すること。	○	
自己評価を行い、モニタリング結果を提出すること。	○	
市がモニタリングに際して行う実地調査に協力すること。	○	
必要に応じて連絡調整会議を開催すること。	○	
市から会議の開催の要求があったときは、これに応じること。	○	
評価に対するコメント（評価B以外は必須） 雨漏り等の施設不具合に迅速適切に対応できた。		

【履行確認】

- ：業務を実施した。
- ×：業務を実施していない。
- ：業務が発生しなかった。

【評価の基準】

- A：協定書、仕様書等の水準を上回る（履行状況に「×」がなく、仕様以上の業務を行ったとき。）。
- B：協定書、仕様書等の水準を満たしている（履行状況に「×」がないとき。）。
- C：協定書、仕様書等の水準を満たしていない（履行状況に1つ以上「×」があるとき。）。