

令和 5 年度 指定管理者モニタリング年次報告・年度評価表

施設名及び担当課	徳島市立青少年交流プラザ ・ 徳島市教育委員会社会教育課
指定管理者名	公益財団法人徳島市体育振興公社
評価期間	令和 5年 4月 1日 ~ 令和 6年 3月 31日 (指定期間 4年目)
評価者	指定管理者
	担当課担当者

評価基準	(S):月次評価が全てA評価以上であり、S評価がある。 (A):月次評価が全てA評価以上である。 (B):月次評価にB評価がある。		
評価項目	評価視点	指定管理者評価	担当課評価
業務履行の確認			
1 施設管理体制			
法令等遵守	法令、協定書等を遵守し、適切な管理が行われているか	A	A
	条例や同施行規則の主旨に則り施設管理を実施		
職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされているか (主な実施事項及び改善点)	S	S
	講座や作業内容により、専門の知識や技術をもつ職員を計画的に配置		
利用促進の取り組み	利用者拡大のために効果的な取り組みが行われているか (主な実施事項及び改善点)	S	S
	SNSやホームページ、メディアを効果的に活用し、広く市民に平等な情報の提供に努めた		
設備・備品管理	設備の管理や備品の保管等、取扱に問題はないか (主な実施事項及び改善点)	A	A
	日々設備や備品については、チェックシートで点検整備を行い安心安全な施設管理に努めた		
安全管理体制	危険箇所はないか、また、安全面に配慮しているか (主な実施事項及び改善点)	S	S
	チェックシートで点検を実施、修繕は計画を立て利用者の安全を第一に予防保全に努めた		
緊急時の体制	災害等、緊急時を想定したマニュアル等があるか、また、緊急時の役割分担はできているか (主な実施事項及び改善点)	S	S
	避難、消防、不審者対応等の職員研修をマニュアルをもとに計画的に実施し緊急時に備えた		
2 利用者に関する業務			
平等な利用	不当な利用制限や特定の利用者の優遇を行っていないか (主な実施事項及び改善点)	S	S
	施設予約システムのアクセス解析をもとに修正を繰り返し、より分かりやすいシステムを作成		
利用料金	利用料金の設定、徴収・減免等の手続きは適切か (主な実施事項及び改善点)	A	A
	対応職員・施設長・総務部と重複したチェックを行い適正な手続きを実施		
接客対応	接客態度、苦情・要望等への対応は適切か (主な実施事項及び改善点)	S	S
	職員の接遇研修を実施し、利用者が快適に利用できる対応ができる人材育成に努めた		
個人情報保護	個人情報は適正に管理されているか (主な実施事項及び改善点)	A	A
	個人情報処理の研修会を実施し、施設長が責任をもって施設し管理を徹底		
サービス向上の取組	利用者ニーズを把握し、サービス向上の取組みが行われているか (主な実施事項及び改善点)	S	S
	アンケート、聞き取り調査を定期的の実施し改善できる点は迅速に対応した		

3 施設維持管理業務			
保守点検業務	基準に基づき、適切に行われているか	A	A
	(主な実施事項及び改善点) 自主点検と、基準に基づき専門業者による保守点検を定期的を実施		
清掃等維持管理業務	利用者に不便のないよう、適切に行われているか	S	S
	(主な実施事項及び改善点) 利用者の安全確保を第一に、利用状況を確認し計画的に空き時間に清掃作業を実施		
修繕等維持管理	修繕等は適切に行われているか	A	A
	(主な実施事項及び改善点) 日常の点検を第一に、細かな修繕については職員が迅速に対応を実施		
4 実施事業			
企画運営事業	計画どおり事業が行われているか	S	S
	(主な実施事項及び改善点) 青少年育成事業を他施設や他団体と連携しながら実施		
自主事業	施設の目的に沿って行われているか	A	A
	(主な実施事項及び改善点) 地域の交流や青少年の健全な育成を目的とし市民のニーズにあった事業を計画実施した		
関係団体との協力	関係団体、地域等との協力が適時行われているか	S	S
	(主な実施事項及び改善点) B&G財団と連携し青少年健全プログラムに指導者を派遣するなど積極的に取り組んだ		
経理状況			
経理収支状況	帳簿管理や収支状況に問題はないか	A	A
	(主な実施事項及び改善点) 厳正な帳簿管理を徹底して実施		
経費の縮減	経費の縮減への取組みが行われているか	A	A
	(主な実施事項及び改善点) 人員配置の効率化や省エネの推進、産業廃棄物の削減や再資源化等に努めた		
その他			
今後の課題等	少しずつコロナ禍前に利用者数は回復しつつあるが、足踏み状態が続いている。利用者への新しい周知方法の工夫や、集会室を利用した各種イベントや講座などで利用者数の回復に努めたい。また、市民の皆様へ、安心・安全・快適にご利用いただけるよう、接遇マナーや不審者対応訓練等各種研修にも取り組んでいき、さらなるサービスの向上に努めたいと考える。		
総合評価			
指定管理者の評価	夏以降は、元公社職員の不祥事や利用者の方による事件などが発生し、再発防止に向け取り組む半年となった。利用者へのオリエンテーションの見直しや職員スタッフへのコンプライアンス研修や接遇マナー研修等を実施するなど計画的に今後も継続して実施をしていき、市民の皆様へ安心・安全・快適にご利用いただける施設管理運営を目指したいと考える。		
担当課の評価	今年度は5月から新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行となったが、大規模改修工事のため、12月から3月まで休館となった。しかしながら、昨年度と同じく利用実績が残っており、コロナ禍以前の状態までとはいえないものの、来年度は利用増加に期待ができる。 元公社職員の不祥事等、青少年交流プラザ関連のトラブルが相次いたが、コンプライアンス遵守に努め、利用者へ安心して利用していただける施設を目指してもらいたい。		
総合評価基準	(S) : 個別の評価項目が全てB評価以上であり、A評価がある。 (A) : 個別の評価項目が全てB評価以上である。 (B) : 個別の評価項目にC評価がある。		
総合評価		S	S