■船橋市勤労市民センター指定管理者内部評価　評価結果シート

施　　設　　名	船橋市勤労市民センター
指 定 管 理 者	公益財団法人船橋市中小企業勤労者福祉サービスセンター
評 価 対 象 年 度	令和7年度
所　　管　　課	商工振興課

総合評価	評　価　の　理　由
A	事業計画に基づく評価表の評価項目中、A評価55項目、B 評価1項目となり、事業計画どおり管理運営がなされているといえるためA評価とした。

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

総合評価の基準	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

品質管理把握状況

各種報告書の提出状況の確認	基本協定書に定める期日内に確認
現地把握調査	時機に応じて実施
意見交換会の実施	令和7年6月19日 令和8年1月27日
利用者アンケート	令和7年5月7日～同年5月30日に実施 令和7年11月18日～同年12月3日に実施
事業報告書提出日	令和8年5月20日
実地調査・ヒアリング実施日	令和8年8月6日

指定管理者による自己評価	記　入　日	令和8年7月23日
商工振興課による評価	評　価　日	令和8年8月17日

＜項目別評価表＞

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
【設置理念】 勤労者をはじめ、市民の福祉の増進並びに教養及び文化活動、健康づくり等幅広く利用できるコミュニティーの場を提供することを目指して設置された施設である				
1. 適切な管理運営(1)～(5)				
(1)基本方針の理解	施設の設置目的を十分に理解し、管理運営の基本方針等を明文化した上で、管理運営を行っている	A	A	施設の設置目的を十分に理解し、基本協定第3条に基づき公平な運営管理を行っている。
	設置目的や管理運営の基本方針を職員等に周知し、実行させている	A	A	事務室内に設置目的及び基本方針を提示し、職員に通知している。
	設置目的や管理運営の基本方針を利用者にも周知している	A	A	ホームページや窓口に設置目的及び基本方針を掲載・掲示し、利用者への周知を図っている。
	市民(利用者)の福祉の増進等満足の向上を図る取り組みを行なった	A	A	利用者からの意見に対応する等、施設のサービス向上を図る取組み行うなど、利用者の満足度向上を図っている。
	法律、条令を遵守し、公平性を保った	A	A	常に条例や施行規則など関連する法令を遵守し、公平性を保ちながら管理運営を行っている。
(2)連絡体制	管理運営に際し、責任者や各職員の業務分担が明確になっており、指揮命令系統が確立されている	A	A	業務分担表により、各職員の分担が明確になっており、指揮命令系統についても確立している。
	市の承諾なしに、第三者に対して業務の一部を委託していない	A	A	基本協定に基づき、特定建築物維持管理業務等の第三者委託について、市の承諾を得ている。
	些細な報告であっても、常に市と連絡が取れている	A	A	隔月会議のほか、日常業務においても、報告や連絡を行っており、必要に応じて休館日にも適宜対応をする等、連携を図ることができている。
(3)危機管理	定期的な巡回等により、未然に事故や犯罪を防ぐ体制がとれている	A	A	警備員による１日６回以上の定期的な施設内外の巡回により、安全性の向上を図るほか、委託業務従事者からの毎日の細かな報告や近隣施設との不

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
				審者等情報の共有によって、事故や犯罪を未然に防ぐ体制をとっており、安心安全な施設運営の維持を図ることができている。
	各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している	A	A	鍵は金庫の中で保管しているほか、使用頻度の高い鍵は事務室内の所定の場所で保管している。
	金銭を取り扱う職員が明確化されている	A	A	現金取扱業務に関する要領により金銭を取り扱う職員を明確にしている。
	センター内における事故対応責任者を中心とした緊急連絡体制が明確になっている	A	A	緊急連絡組織表により緊急時の体制が明確になっている。
	レジの金額と利用件数との確認を毎日行っている	A	A	毎日、レジ内の現金とレシート、日報を照らし合わせ、金額及び利用件数の確認を行っている。
	発生した事故の内容について、記録を作成し市へ報告している	A	A	発生後、速やかに市へ報告を行っている。
	災害時における災害対応責任者を中心とした、緊急連絡体制が明確になっている	A	A	緊急連絡組織表により緊急時の体制が明確になっている。
	防災マニュアル等に沿った形で、避難訓練等を定期的に実施している	A	A	例年避難訓練（通報・消火・避難）は年2回実施しており、船橋サンプラザ管理組合にも参加の依頼をしている。また、帰宅困難者対応の通信・情報伝達訓練も定期的に参加している。
	個人情報の漏えい、き損、滅失及び改ざんの防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じている	A	A	個人情報の保護に関する規程等に基づき、適切に管理を行っているほか、個人情報漏えいプロテクター保険に加入し、万が一にも備えている。
	個人情報の適正な取り扱いについて、職員等に対する研修等を実施している	A	A	日常業務の中で指導するとともに、職員及び委託業務従事者に対して情報管理チェックシートを用いた研修を行っている。
	個人情報の収集については、あらかじめ個人情報を取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行っている	A	A	取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で適法かつ公正な手段をもって収集している。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(4)設備について	点検・保守体制が整備されている	A	A	施設や機器の定期点検・法令点検のほか、日常において清掃や点検などのメンテナンスを実施している。また、異常等が発生した場合の報告体制も整備されている。
	備品、機器等に異常が見られた場合、速やかに市に報告している	A	A	異常が見られた場合は、速やかに市に報告している。
	清掃が確実に行われており、常に清潔な状態を保っている(床、手洗所、駐車場等)	S	A	会議室、トイレ等の日常清掃のほか、休館日には、床、じゅうたん、窓ガラスの定期清掃を行っている。また、雑草取りや植栽の手入れ等を行い施設周辺についても清潔な状態を保っている。
	再度センターを利用したいと利用者が思うような設備が整っている(指定管理者が調達した設備に限る)	S	A	1階に喫茶ぷれいすや、2階にテレワークスペースを設置しているほか、モバイルバッテリーレンタルサービスや Wi-Fi 設備のない第3会議室にポケット Wi-Fi の貸し出し対応、会議や研修等での利用ができるように和室に机と椅子を追加で設置する等、利用者の利便性の向上に繋がる設備の導入を行っている。
	子供や高齢者、障害者等が利用した際、使いやすく、安全な設備が整っている(指定管理者が調達した設備に限る)	A	A	授乳室内を利用しやすい環境に整えるほか、貸出老眼鏡や筆談ボード等高齢者や障害者等に向けた設備も整備されている。
(5)施設周辺住民との調和	管理運営に際し、センター周辺住民が不快となる事態が起こらないよう努めている	A	A	船橋サンプラザ管理組合と連絡を密に取り合うとともに、看板設置により不法駐輪の抑制に努める等、住居住民及び周辺住民が不快となることのないよう努めている。
	センター周辺住民から意見を聴取できる体制がとれているか	A	A	周辺住民(町会・自治会)を含めた運営協議会を実施し、意見を聴取する体制をとっている。
	定期的なイベント・協議会等を実施するなど、センター周辺住民、利用者とつながりを持ち、信頼される施設となるよう努めている	A	A	周辺住民やセンター利用者を含めた運営協議会を年 2 回実施しているほか、利用者アンケートの意見をふまえた施設・自主事業運営を行い、信頼される施設となるよう努めている。
2. コスト意識と経費削減(1)～(6)				

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
(1)水道光熱費	使用していない部屋の消灯、水道の蛇口のこまめな閉口等、水道光熱費が過剰になることがないように努めている	A	A	使用していない部屋や廊下の消灯を心掛け、蛇口やトイレの水量を調節し、電気料金プランを適宜見直す等、光熱費が過剰とならないよう努めている。
(2)備品の管理	消耗品の在庫管理が適正に行われており、消耗品の在庫過多状態となっていることがなく、その使用に関しても無駄がないように努めている	A	A	詰め替え可能な物品を選択する等、必要な数だけ購入することで在庫過多とならないよう努めている。
(3) 経済的な仕入れ先の検討	経費削減のため、常に最小のコストで最大の効果を発揮できるような消耗品を仕入れるよう努めている	A	A	価格、品質及び耐久性を総合的に比較検討した上で費用対効果の高い物品を購入するなど、経費削減に努めている。
(4) 不採算事業の見直し	不採算事業について、一部の利用者ニーズを満たすものになっていないか、時代のニーズに遅れた事業になっていないか等を把握する仕組みづくりができている	A	A	各種事業ごとのアンケートや施設利用者アンケートのほか、ホームページからの問い合わせや運営協議会により、ニーズの把握に努める仕組みができている。
(5) 業務改善	利用者の増加(利用料収入の増加)を図った	A	A	利用者アンケート等の設備の充実や利用環境の改善を実施し、ホームページや公式SNS等の活用により情報発信を行ったことで利用者が増加している。
	業務改善による経費の削減に努めている	S	A	入札による契約額の削減、委託にて実施していた印刷物を自主作成に変更する等、経費削減に努めている。
(6)人件費	閑散・繁忙に合わせた柔軟な人員配置を行うことで人件費が過大とならないよう努めている	A	A	閑散・繁忙期に合わせて、柔軟に人員配置を調整する等、人件費が過大とならないよう努めている。
3. 集客力の向上(1)～(4)				
(1) 魅力ある事業展開	自主事業についてはセンターの設置目的を十分に理解したものであり、従来から実施している事業にこだわることなく、常に新しい事業を模索している	S	A	センターの設置目的を理解し、新規で「親子アンガーマネジメント講座」を実施する等、利用者のニーズに合わせた自主事業を開催し、新しい事業展開を模索し実施している。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
	勤労者や勤労団体が参加しやすい魅力のある事業を行った	A	A	社会保険労務士に講師を依頼した「転職・退職時などに知っていきたい公的制度」及び「年金制度改正セミナー」等、実務的かつ有益な学習機会の提供により、魅力のある事業を行っている。
	他市の類似施設等の研究を行い、有意義かつ実現可能な事業等については積極的に取り入れる等の企業努力を行っている	A	A	ホームページ等による情報収集を行い、参考となる事業を取入れる等の企業努力を行っている。
	利用者アンケート等を実施し、そこから得た利用者ニーズを汲んだ事業を実施するよう努めている	A	A	利用者アンケートから得たニーズを踏まえ、親子向けの講座「親子かたづけ講座」を開催する等、ニーズに沿った事業展開ができるよう努めている。
	センターを利用したことがない人たちにも関心を持ってもらえるような事業を実施するよう努めている	S	A	自主事業として「駅からハイキング・体力測定会」、「ガチャin船橋第5弾チーフデザインの人気投票所の開設」等、センターを利用したことがない人たちにも関心を持ってもらえるような事業を実施するよう努めている。
	センターや事業に対する関心を持ってもらうため、積極的なPR・広報活動を行っている	A	A	ホームページ、公式SNSへ記事を掲載したほか、近隣文化施設へのチラシ配布、市広報誌への掲載等、積極的な PR・広報活動を行っている。
	ホームページは、利用者が閲覧しやすいよう、定期的に更新されている	A	A	利用者が閲覧しやすいよう、工夫し定期的な更新を行っている。また、利用者に必要な情報についても、遅滞なくホームページに掲載されている。
	サークル団体と協働し、利用者数が向上するイベントを開催している	A	A	利用団体と協働し、親子での施設利用をするきっかけづくりとして「親子おかたづけ講座」を開催する等、利用者数が向上するイベントを開催している。
(2) 適正な利用申請の受付及び許可について	予約受付から料金の収受、利用の許可に関する受付事務が適正である	A	A	関係規定及び運営マニュアルに基づき、適正に受付業務を行っている。
	申請者に利用料金、キャンセルの手続き、還付手続き等の受付事務の流れを分かりやすく説明している	A	A	利用案内やパンフレット等の配布物のほか、センターのホームページにおいて利用案内を行っており、また、窓口や電話対応においても丁寧に説明を行うことで、分かりやすく説明している。
	利用料金(設備利用料を含む)の適正な帳簿管理を行なった	A	A	現金取扱業務に関する要領により、適正に帳簿管理を行っている。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
	受付や料金収受において、利用者の利便性の向上を図っている	A	A	利用者に寄り添って丁寧に案内することや対応をすることを心掛けることにより、利用者の利便性の向上を図っている
(3) 利用者の声の反映	指定管理者による利用者アンケートを定期的に実施している	A	A	利用者アンケートを年２回実施している。
	特定の団体等に有利、不利となるような運営はせず、公の施設であることを念頭に置いた公平な運営を行なった	A	A	公の施設であることを念頭に置き、センター条例および関連する法令に従うとともに仕様書に基づき公平な管理運営を行っている。
	利用者からの苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応を取っている	A	B	概ね迅速・丁寧・誠意のある対応を行っているが、利用者から施設所管課に指定管理者の対応についての改善要望があったため、一部軽易な改善事項あり。
	利用者からの苦情・要望等とその対応が職員全員、ひいては利用者にも伝わるような体制をとっている	A	A	利用者アンケート等により寄せられた苦情・要望等は、職員間で情報を共有するとともに、回答が必要な事案については、回答を館内掲示やホームページで公開することによって、利用者への周知を図っている。
(4) 従業員の接遇向上	利用者によって接遇が変わることなく、常に利用者が安心感を持ちながらセンターを利用することができる	A	A	利用者によって対応が変わらぬよう、利用者が安心して施設を利用できるよう心掛けている。
	職員は常に利用者から判別できるユニフォームを着用し、身分を証明する名札等を身につけている	A	A	職員と判別できる名札を常に着用し、業務にあたっている。
	職員の服装は利用者に対し、不快感を与えたり、危害を加えたりしないものである	A	A	利用者に不快感を与えることのないよう、清潔感ある身だしなみを心掛けている。
	職員は電話応対の際、センター名及び名前を名乗っている	A	A	電話対応の際、センター名と氏名を名乗り対応している。
	職員の更なる技術力向上を目的とした研修体制をとっている	A	A	全職員（委託従業員含む）を対象に、接遇研修を実施するほか、生産性向上のためのWEB講座や働きやすい職場づくりにむけた座学講座を実施した。
	サービス水準の確保のため、マニュアル等が作成されている	A	A	接遇マニュアルや緊急マニュアルを作成し、職員の接遇サービスの質の向上に努めている。