

2-3 様式例（指定管理者評価表）

施設名	伊奈町総合センター（コミュニティセンター・老人福祉センター・児童館）
指定管理者	アイル・オーエンスグループ
施設所管課	コミュニティ推進課

伊奈町総合センター指定管理者評価表（令和6年度）

評価項目			指定管理者による自己評価	町による年度評価	町による年度評価理由
基本的事項	1	利用時間、利用日等が遵守されているか	3	3	仕様書や事業計画書、条例等に沿って実施されている。
	2	募集要項及び仕様書に位置づけられた義務的業務が適切に行われているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、毎月開催される管理運営委員会において維持管理業務の実施状況を確認している。
	3	必要な資格を有する人員や、事業計画に沿った職員が適正に配置されているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、児童厚生員、防火管理者、冷凍機械責任者、危険物取扱者等を適正に配置している。
	4	賃金の支払い及び職員の処遇は労働関係法令を遵守しているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、就業規則を適正に遵守し、勤務する職員の権利・義務を明確に示し透明性を確保している。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	5	個人情報保護に関して、書類等の整備や問合せへの対応が適正に行われているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、指定管理者が定める個人情報管理規程によって厳格に管理している。また、職員研修を実施し、個人情報の取扱い等についての知識獲得に努め、スキル向上を図っている。
	6	会計処理は適切であるか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、月次処理として本社経理担当に収支一覧表と証拠書類を添付し報告することで適切に処理されている。
	7	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、軽微な修繕については担当者が年間36件実施し、経費削減を図っている。
サービスに関する事項	1	施設の使用率向上に向けた取り組みは積極的になされているか	4	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、大ホールを利用した自主事業を令和5年度よりも4事業増やし、集客率を高め、施設の認知度向上に努めた。また、事業案内のポスター・チラシの配布先や枚数を拡大し、周知を図った。その結果、利用者数が85,207人（令和5年度）から100,108人（令和6年度）と約17.5%上昇したことは高く評価できる。
	2	施設内への掲示やホームページ等による利用者への情報発信が積極的になされているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、「総合センターだより」「老人福祉センターだより」「児童館だよ

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					り」の発行や、Instagram を活用した事業の周知に努めている。
3	窓口での対応は親切丁寧であるか	4	4		職員に対し接遇研修などを実施しており、利用者満足度調査においても「職員の接客態度が親切で丁寧」の項目で「そう思う」、「まあそう思う」の合計が 92.2%となったことは高く評価できる。
4	施設の設置目的に対して、適切な自主事業が行われているか	3	3		仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、新春落語会、シニア健康講演会、親子カフェなどを実施した。
5	利用者アンケートの結果は良好であるか	4	4		利用満足度調査の総合評価において「満足」と「やや満足」を合わせた総合満足度は前年度より 2.3%上昇した 95.5%と高い評価をいただいた点は高く評価できる。
6	利用者等の満足度やニーズを把握し、結果を施設運営に反映させるなど、運営改善への積極的取り組みを実施しているか	3	3		仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、ご意見箱の設置や利用満足度調査で利用者のニーズを把握している。提出された意見・要望は、速やかに職員間で共有し、職員会議で対応方針を協議のうえ、解決・改善を図っている。
7	新たに提案した事業等は計画的に遂行（又は予定）されているか	4	4		仕様書や事業計画書等の内容のほか、新たに提案した「オペラ鑑賞会」では、

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					定員 400 名に対し 327 名と多くの人に参加いただいた。 また、町の「ばらサミット in 伊奈」の PR イベントとして、バラをテーマにした事業を実施したのに加え、事業で作成したバラの大型壁面絵画をユニクス伊奈に展示することで、施設利用者だけでなく、より多くの人にイベントの PR に繋げることができたことは高く評価できる。
建物維持管理関連事項	1	建物及び備品機器など、適切な維持管理に努めているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、日常点検、法定点検等を実施し適正な維持管理に努めている。
	2	施設の修繕の実施について、適切な箇所に行われているか	4	4	施設設置から約 44 年が経過し、老朽化や対応年数を超えた設備もあり、突発的な修繕が必要になることも多くある中で、利用満足度調査において「快適に利用できる」の項目で「そう思う」「まあそう思う」が 90.8%、「安全管理が行き届いている」で 95%となったことは高く評価できる。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	3	施設の清掃や衛生管理が適切に実施されているか	4	4	職員による日常清掃を適切に実施しており、利用満足度調査の「清掃・整理整頓が行き届いている」の項目で「そう思う」「まあそう思う」の合計が96.8%となったことや、「入り口やホールが清潔になっている」の項目で98.8%となったことは高く評価できる。
その他の事項	1	職員の研修等は適切に実施しているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、全職員を対象に実務法務研修、接遇研修等を実施した。また、危機管理対策研修・消防訓練等を実施し、職員の安全意識の向上に努めている。
	2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、必要に応じて関係各課へ連絡・報告をし、対応している。また、令和6年度に事故が発生した際は、バイタルチェックを行った後、救急車両要請をした。
	3	関係団体や利用者との連絡調整は適切に行われているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、毎月の管理運営委員会において関係各課との情報共有を図っている。
	4	省エネルギー、省資源等環境への配慮、リサイクル等の推進に努めているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、業務で不要になった製品・部品を保管し、他の修繕の材料として

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					再利用に努めている。
	5	事故・災害・感染症等の対策、対応について適切に実施されているか また、緊急時の連絡体制が整備されているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、朝礼時に緊急時通報担当、初期消火担当、避難誘導担当の職員を指定し、的確な対応ができる体制を整備している。また、児童館においては「ヒヤリハット地図」を作成し、児童の安全管理を強化している。
町による総合評価				B	
(町による総合コメント) 伊奈町総合センター（老人福祉センター、コミュニティセンター及び児童館）指定管理者の業務等に関する仕様書に基づき、施設の管理運営に取り組んでいる。また当施設は、コミュニティセンター、老人福祉センター、児童館の3機能を有しているが、この他にも町直営の保健センター、公民館機能もある。各機関との連絡調整は、毎月開催される管理運営委員会をはじめ、常に密に実施されている。 施設の運営に関しては、町と共催で実施した国際交流イベント「インターナショナルフェスタ in いな」では、指定管理者のノウハウを活かし、延べ2,000人に来場いただいた。また、大ホールを使用した集客率を高める自主事業を計画・実施し、施設の認知度向上に努め、年間利用者数が85,207人（令和5年度）から100,108人（令和6年度）と約17.5%上昇した。施設の維持管理については、施設設置より約44年が経過し、老朽化している施設であるが、職員による軽微な修繕や点検の実施などの安全管理に努めているとともに計画的に施設運営を行い、施設の長寿命化に取り組んでいる。その結果、利用満足度調査では、総合満足度で95.5%、継続利用意向で98.8%と高い水準を得ている。 今後も施設の特性を活かしつつ地域の人々が利用できるコミュニティ拠点施設として、積極的に利用してもらえるよう施設運営に取り組むことに期待する。					

別紙2 指定管理者用評価記入シート

○ 指定管理者による自己評価及び町による年度評価の基準

区分	評価基準
4	仕様書、事業計画に記載されている内容に加え、積極的な活動により客観的に大きな効果が確認できる。
3	仕様書、事業計画に概ね沿った内容である。
2	仕様書、事業計画を遵守しているが、一部に課題がある。
1	仕様書、事業計画を遵守しておらず、改善の必要がある。

○ 町による総合評価の基準

区分	評価基準
A	項目別評価がすべて「3」以上であり、かつ「4」が過半数以上である。
B	項目別評価がすべて「2」以上であり、かつ「3」以上が8割以上である。 (Aの条件を除く)
C	項目別評価がすべて「2」以上である。(A及びBの条件を除く)
D	項目別評価に「1」が含まれている。