

2-3 様式例（指定管理者評価表）

施設名	伊奈町ふれあい活動センター
指定管理者	アクティオ株式会社
施設所管課	生涯学習課

伊奈町ふれあい活動センター指定管理者評価表（H29 年度）

評価項目			指定管理者による自己評価	町評価	町評価理由
基本的事項	1	利用時間、利用日等が遵守されているか	2	2	管理条例及び施行規則に基づき適切に運営している。
	2	施設維持管理において、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	2	2	仕様書に従い、年度計画書を作成し適正に施設の維持管理に努めている。
	3	外部委託を含め、適正な人員が配置されているか	3	3	適性に配置されている。パート職では土日業務専任を採用、清掃委託はワークシェアを実施し雇用拡大に努めている。
	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	2	2	労働関係法令を遵守し、残業管理、定期健康診断等適正に実施されている。 非正規職員の賃金単価は、埼玉県の最

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					低賃金を上回る900円から940円に設定している。
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	2		法令を遵守し、書類等の整備や問い合わせへの対応が適正に処理されている。 本社にてプライバシーマークを取得し、全職員に対して個人情報保護に関する研修会を定期的実施し、テストを行い意識の向上に努めている。 書類の内部監査も月次、6ヶ月次、年次で状況を確認している。
6	会計処理は適切であるか	2	2		現金は金庫に保管、毎月中旬と下旬の2回、本社へ送金、収支報告をして適切に処理している。
7	危機管理体制は整っているか	3	3		危機管理マニュアル、緊急連絡網を整備している。人的緊急時に対応するため、毎年AED講習Ⅱを全職員が受講している。消防訓練を年2回実施、防犯用品の設置、施設内外の巡視により不審者への対応にも備えている。 夏季には体育室の温湿度管理を実施、熱中症予防の注意喚起を行っている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

サービスに関する事項	1	利用者の満足度向上に向けた取組みは積極的であるか	3	3	アンケートボックスを施設内5ヶ所に設置し、利用者の声を積極的に収集、対応策の回答「利用者のお声」を提示し改善に努めている。 29年度は体育室の冷風機を増設、和室の座椅子を新設した。 また、身体の不自由な利用者のための椅子を、下駄箱に用意。
	2	施設の使用率向上に向けた取組みは積極的であるか	3	3	利用者のニーズに即応した自主事業を開催し、利用者の要望に応え新たに備品を購入し施設の改善に努め、施設使用率の向上に注力している。
	3	利用者に対する情報提供は適切か	2	2	ホームページやメールマガジン、町の広報紙、月次利用情報チラシ、講座チラシ等により適時情報を配信・提供に努めている。
	4	窓口での対応は親切丁寧であるか	2	3	接遇マナーを基礎研修で身につけ、毎月スタッフミーティングで事例に基づいた対応知識の共有化を図り、全職員のレベルアップを図っている。アンケートの「満足」評価で、スタッフ対応は94%であった。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	5	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	施設の設置目的を十分理解し、乳幼児から高齢者まで幅広い年代層に対応した自主事業を展開している。 新たな試みとして、既存サークルの活性化を図るため「サークル体験会」を実施した。 また、施設利用サークルや地元団体と連携して「ゆめくる祭」を開催し、町民相互の交流の場として施設価値を高めている。
	6	利用者アンケートの結果は良好であるか	3	3	「満足」の評価は、サービス 86%、使用しやすさ 84%、スタッフ対応 94%、案内表示 80%と高い評価を受けている。 各講座・教室終了後のアンケートでも 90%以上と高い評価を受けている。
	7	利用者等からの声を施設運営に反映させるなど、運営改善への積極的姿勢があるか	3	3	「利用者の声」の収集、年1回の利用者アンケート、年3回の利用者会議等により、積極的に施設運営の改善に努めている。 29年度は図書室にWi-Fi設備を開設し、持ち込みPC専用席を常設した。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	8	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	2	2	LED 化推進については、電力費削減金額を充当することで順調に進んでおり、29 年度は図書室の半分を LED に更新した。
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	2	2	年度ごとに建物管理年間計画書を作成し、自主点検・法定点検を実施し、不適格な点は即時対応している。 また、備品については備品管理台帳を整理して棚卸しや新規更新・小修繕により適性に管理されている。 特に電子機器については、最新の情報を取り入れウィルス対策を実施している。
	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	3	3	建物の経年変化は確認済みで、雨漏り対策等計画的に施工している。29 年度は図書室周りの修繕を実施。 植栽管理についても枯木の植替え等を適切に行い、毎日目視をすることで景観の保持に努めている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	3	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	業務改善を積極的に取り組み、省エネルギー活動を推進している。 軽微な不備は職員による補修を行い、経費の削減に努めている。
その他の事項	1	職員の研修等は適切に実施しているか	2	2	採用時に本社研修、適時必要な研修（人事・経理・各資格取得）を受講している。 月1回のスタッフミーティングの職員のスキルアップ研修を取り入れ、意思統一と周知徹底を図っている。
	2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	3	3	危機管理マニュアル、緊急連絡網に則り迅速に対応している。 状況に応じ本社及び生涯学習課へ報告、相談を行いトラブルの未然防止、早期解決に向け努めている。 施設周辺にも気を配り、不測の事態が生じた場合、迅速丁寧に対応した。
	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	2	3	年3回利用者会議を開催し、運営報告及び意見交換を行い、連絡調整は適性に行われている。 小中高等学校による社会見学や社会体験・実習生を積極的に受け入れている。 利用者と調整の上、新たに自主事業を企画した。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	4	省エネルギー、省資源化に向けた取り組みを行っているか	3	3	不要箇所の消灯、照明器具の間引き、空調設備の温度管理を継続的に行い、LED化を推進し省エネルギーに努めている。
総合評価				A	
(総合コメント) 伊奈町ふれあい活動センターの管理に関する基本協定書及び業務に関する仕様書、提案書に基づき施設運営に取り組み、設置目的を十分に理解し、施設利用者にとって安心・安全で快適な場所、町民相互交流の場となる施設づくりに努めている。 建物の維持管理に関しては、空調設備のトラブルの未然防止、照明設備のLED化推進による省エネルギーの実現と経費節減、設備点検による早期修繕等積極的に行われている。 利用者の声や利用者アンケート、利用者会議、そして日常の業務の中で、利用者の意見や提案を積極的に取り入れ、事業の改善に取り入れ「ゆめくるの施設価値を高め、ゆめくるに関係する人々の生活を豊かにする」の基本理念を遂行している。 その結果、29年度も年間施設利用者が目標数値の106.7%を達成しており、心遣いと気遣いの接客により利用者が満足できる施設創りを続けている。					

○ 自己評価及び町評価の基準

- 3…評価項目に対して積極的な取り組みがなされ、十分な成果があった。
- 2…評価項目に対して一定の成果があった。
- 1…評価項目に対する課題が解決されていない。

○ 総合評価の基準

- A…町評価において、「1」がないこと。
- さらに、町評価の全項目中「3」の評価が3割以上あること。
- B…A評価以外で、町評価の全項目中「1」の評価が1割未満であること。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

C…町評価の全項目中「1」の評価が1割以上あること。