

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	生活安全課

伊奈町総合センター指定管理者評価表（H30 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	3	2	利用時間及び利用日については、条例に規定された時間を遵守している。コミュニティセンター等の利用時間については、利用団体等との協議を行ったうえでのルールを設定している点は、指定管理者と利用者、又は利用者相互の理解を醸成させることに繋がり、適切な利用に資している。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	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	3	3	毎月行われる管理運営委員会において、施設管理にかかる義務的業務の履行が、募集要項及び仕様書どおりになされていることが確認できている。 また、建物及び設備が老朽化しているにも関わらず、職員が創意工夫しながら、速やかに対応し、施設全体の維持管理に努めている姿勢は高く評価できる。
	3	外部委託を含め、適正な人員が配置されているか	3	3	仕様書において示した常勤の人員配置を適正に行っており、イベント等の開催時には職員を増員するなど円滑な運営に努めている。また、シルバー人材センターを活用し、雇用の拡大に努めている点は評価できる。
	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	賃金の支払い等を含め、労働関係法令に適した雇用がなされており、特段の問題は見受けられない。

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	2	2	個人情報が含まれる書類は、毎日鍵付きロッカーに保管するなど、伊奈町個人情報保護条例に則り、個人情報の管理がなされている事実は認められる。しかしながら、今年度は管理トラブルが発生したこともあり、今後の管理徹底は一段と力を入れるべき内容と言える。 企業としてはプライバシーマークを取得しており、職員に対して個人情報に係る研修等を定期的実施することで常に意識の向上を務めている点は高く評価できる。
	6	会計処理は適切であるか	3	2	請求書と売上伝票、小口現金との照合を毎日複数の職員で行っているほか、会計処理をセンターの職員と本社経理担当のダブルチェックにすることで、より厳格な管理が行われている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	7	危機管理体制は整っているか	3	3	各ケースに応じた危機管理マニュアルを作成し、マニュアルの運用方法について職員の共通認識を図っている。 また、消防署の指導を仰ぎながら利用者避難・消防訓練を年に複数回実施し、企業としても職員を対象に AED 講習会を行うなど、適正な危機管理体制の整備に努めている。
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の設置、利用者懇談会等を開催することで、利用者の意見や要望を常に受け付ける仕組みを整備しており、満足度向上に対し積極的に取り組んでいる。 また、利用者満足度調査においても総合満足度は「満足」「やや満足」で約 95%と非常に高いうえ、施設の継続利用意向も 98%を超えている点は利用者目線で積極的に運営ができていると言える。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	2	施設の使用率向上に向けた取組みは積極的であるか	2	3	施設の利用率向上に対して、独自の広報紙を創刊し、施設の複合的な情報周知を行っている。 また、町内外の他施設と連携することで積極的に自主事業のPR等を行っている。 また、職員の手によるポスティングを積極的に行い、自主事業の定員充足率の向上を図っているところは評価できる。
	3	利用者に対する情報提供は適切か	2	3	館内掲示のほか、「いなナビ」への掲載、他公共施設、ショッピングモール等においてポスター・チラシ等の配布を行うことで、幅広い年齢層および近隣住民に対して効果的に情報提供が図れるよう努めている。 また、施設利用団体の活動情報のチラシを館内に掲示・設置することで、各団体の情報発信や情報共有等の支援を行い、町民の地域活動への参加を促している点は評価できる。
	4	窓口での対応は親切丁寧であるか	3	3	窓口の対応については、職員間で情報の共有化を心掛けているとともに、接遇研修を実施することでサービスの向上を図っている。 また、利用者満足度調査の「スタッフの評価」において、9割以上の利用者が高い評価をしていると報告されている点は高く評価できる。

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	当施設は複合施設であることから、利用者が求めるものも多様である。これらのニーズを的確に把握しながら、新規の自主事業を展開するなど、施設利用の向上に繋げている点は高く評価できる。 また、地域の人材や学生ボランティアなどを積極的に活用し、複合施設の特徴を生かし世代間交流等を実施している点も評価に値する。
6	利用者アンケートの結果は良好であるか	3	3	利用者満足度調査において「満足」「やや満足」が約95%と高い評価となっており、一定の満足度が得られていると判断できる。
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	アンケート調査や利用者懇談会を実施することで、利用者の意見・要望の集約を積極的に行っている。 また、これらの意見・要望に対して、職員が知恵を絞り可能な範囲で対応している姿勢は十分評価できる。
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	3	2	提案時において、新たに提示した事業は概ね適切に実施されている。

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	2	2	建物管理については、各種の法令点検を確実に実施している。修繕についても、遅滞なく行われていることが、毎月の管理運営委員会で詳細に報告されている。備品については、備品台帳により適切に管理されており、特段の問題は見受けられない。
	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	所長を筆頭に、常勤職員が毎日定時に施設の内外を巡回しながら、目視等による安全確認を行っている点は評価できる。また、異常個所を発見した場合は、緊急性の有無を判断し、町と連携をしながら適切な対応を行っている。その修繕結果については、管理運営委員会において逐次報告されている。
	3	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	軽微な修繕や維持管理は職員自らが行っている。また設備員が光熱費の数値管理を行っており、職員全員でコスト縮減を意識し施設運営している点は評価できる。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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	コンプライアンス研修や接遇研修はもとより、人権研修等も積極的に取り入れ、常に職員の意識向上に努めている。また、消防署に協力を仰ぎ、利用者と一緒に、避難・消防訓練を実施しており、危機管理意識の向上にも積極的に取り組んでいる点は、高く評価できる。
	2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	3	3	今回レジオネラ菌の検出が老人福祉センター浴槽から発生されたが、苦情に対して適宜に対処しており町に苦情が来ることはなかった。また、軽微な苦情などに対しても、迅速に報告がなされており、毎月の管理運営委員会で報告されている。
	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	管理運営委員会において関係各課との情報の共有化を図っている。また、自主事業を行う際は十分な調整期間をとり周知を図っている。 台風や大雪が予想される場合は、必要に応じて利用団体等に連絡をし、利用者の安全を第一に考えた対応を心掛けている点は評価できる。
	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	2	2	施設を運営するにあたり、こまめな節電を心掛け、環境にやさしいグリーン製品を購入するなど、省エネルギー及び省資源化に取り組んでいる。

総 合 評 価	A	
(総合コメント) 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、指定管理者の運営に委ねてきているが、この他にも、町直営の保健センター、公民館機能もあります。これらの直営機関との連絡調整は常に密に行われており、月に一回開催される管理運営委員会において情報共有も図られております。 施設の運営に関しては、アンケート結果においてもわかるように例年にくらべ約98%と高い評価を得ていることから、スタッフの対応が丁寧に行われており、接遇研修等を実施したことによりサービス向上に活かされていると伺えます。 モニタリング調査に関しては、外部の第三者機関に分析を依頼するなど、客観的な判断結果を得ていること、毎月行われている管理運営委員会においても迅速かつ正確な報告がなされており、適正な施設運営が行われていると判断しています。 設備が老朽化する中、職員が知恵を絞り日々安全管理に努めており、緊急性や利用者の要望をもと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ます。 自主事業については、地域の人材やボランティアの活用をするなど、人的交流にも積極的に取り組んでおり、施設利用者の要望等を基に新規事業を展開するなど各年齢層のニーズに合った事業を行っています。 今後は、幅広い世代が集う複合施設であることを活かし、世代間交流事業などを通じた、地域の人々が交流できるコミュニティの拠点施設としてより一層施設の運営に取り組んでいただくことを期待します。		

○ 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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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。

C…町評価の全項目中「1」の評価が1割以上あること。