

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（令和元年度）

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、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。 評価としては、標準的な内容とした。
	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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					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高く評価できる。
	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。
	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、毎日鍵付き棚に保管するなど、適正に個人情報の管理がなされている。 職員に対して個人情報に係る研修等を定期的の実施し、意識の向上を務めている点は評価できる。
	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を行い、適切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

					評価としては、標準的な内容とした。
	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。 また、令和元年10月に発生した台風19号の災害時には、職員が泊まり込むなどその体制は高く評価できる。
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93%と非常に高いうえ、施設の継続利用意向も97%と非常に高い。特に清掃評価が97.4%とアンケート結果において最も高い評価を得ており利用者目線で積極的に運営ができていると言え、高く評価できる。

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	複数の媒体を駆使して、施設の利用率向上に取り組んでおり、独自の広報紙「総合センターだより」を昨年度から増刊するなど、施設の複合的な情報周知を図っている。 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等を行っているほか、職員の手によるポスティングも行っており、自主事業の定員充足率の向上を図っていることから、積極的な広報活動として高く評価できる。
	3	利用者に対する情報提供は適切か	2	2	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い、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。
	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おり、サービスの向上を図っている。 また、苦情対策マニュアルを作成し、速やかな対応を意識して職員の指導に従事している。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					利用者満足度調査の「職員の評価」においても、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ことから、高く評価できる。
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	複合施設であることから、利用者が求めるものも多種多様である。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。 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ことから高く評価できる。	
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」との回答を併せると約93%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ため、高く評価できる。	
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、今年度は麻雀卓やマッサージ機の修繕や浴室利用に関しての意見・要望に対して、職員が知恵を絞り、緊急度や優先度を比較しながら対応しており、高く評価できる。	

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	3	3	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たことに加え、町記念行事に合わせた町制プレ50周年記念企画や、国際交流事業等今後も継続、拡大の可能性がある講座を展開するなど、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	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	施設の内外を職員が巡回しながら、目視等による安全確認を行っており、異常箇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。修繕計画を立て費用対効果を検討し、優先順位を付けて実施していることは高く評価できる。 なお、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。

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	軽微な修繕や維持管理は職員自らがやっている。また設備員が光熱費の数値管理を行っており、令和元年度に電力会社を切替し契約単価を抑えるなど意識的にコスト削減に励んでいる点は高く評価できる。
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	コンプライアンス研修や接遇研修のほか、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	苦情対応マニュアルに基づき迅速な対応を心掛けており、軽微な苦情などに対しても、毎月の管理運営委員会において報告されている。 事故、苦情対応後の原因究明と改善も迅速かつ適正に行われており、高く評価できる。
	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と連絡調整を行うな

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					ど、利用者の安全を第一に考えた対応を心掛けている点は高く評価できる。
	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	施設運営を運営するにあたり、常にこまめな節電を心掛け、環境にやさしいグリーン製品（用紙類・乾電池等）を積極的に購入するなど、職員全体で省エネルギー及び省資源化に取り組んでいる点は評価できる。
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、公民館機能もある。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、軽微な苦情等に関しても月に一回開催される管理運営委員会において迅速かつ正確な報告をし、適正な施設運営に取り組んでいる。 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総合満足度が93%と高い評価を得ており、職員の対応の丁寧さ、施設の管理面等を含めて利用者にとって満足いく施設である。 また、設備が老朽化する中、できる限り職員自ら修繕を行うなど迅速な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っており、施設の長寿命化に取り組んでいる。 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各年齢層のニーズに合った事業を行っている。なお、周知方法においても幅広い層に情報が届くよう、複数の媒体を駆使して情報発信をしている点は、高く評価できる。 今後は、幅広い世代が集う複合施設であることを活かし、地域の人々が活発に交流できるコミュニティの拠点施設としてより利用しやすい施設運営に取り組むことを期待する。					

○ 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。
- C…町評価の全項目中「1」の評価が1割以上あること。