

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（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	2	2	管理条例及び施行規則に基づき適切に運営されている。
	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切に施設の維持管理を行っている。
	3	外部委託を含め、適正な人員が配置されているか	3	3	提案書に基づき、外部委託業者も含め適正な人員配置がなされている。令和元年度も利用者サービス向上のため、シニアマネージャーを増員配置した。非正規職員では、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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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している。非正規職員の賃金単価は、埼玉県 lowest賃金を2%～6%を上回る賃金に設定している。
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	2	2	法令を遵守し、書類等の整備や問い合わせへの対応を適正に処理している。 全職員に対し個人情報保護に関する研修会とテストが定期的に行われ、理解度のチェックと意識の向上に努めている。 13年間個人情報の流出事故「ゼロ」を継続中。書類の保管方法等の内部監査も月次、6ヵ月次、年次で状況確認を実施している。
6	会計処理は適切であるか	2	2	現金は金庫に保管し、毎月中旬と下旬の2回、本社へ送金及び収支報告を行い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と緊急連絡網を整備している。人的緊急時に対応するため、職員が毎年AED講習Ⅱを受講している。消防訓練を年1回実施（3月にも実施予定であったが、感染症対策のため中止）、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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					夏季には体育室の熱中症指数管理を実施、熱中症予防の注意喚起を行っている。 調理実習室では、まな板・包丁の調理品目別使用を徹底し、食中毒の予防にも努めている。
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BOXを施設内5ヶ所に設置し、利用者の声を積極的に収集、対応策を館内に掲示し、改善に努めている。 令和元年度は臨時駐車場中央部に駐車ラインを新設、駐車場出入口にカーブミラーの設置他の安全対策などを実施した。
	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	2	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冷風機を増設し施設利用の改善に努め、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、メールマガジン、町の広報紙、月次利用情報チラシ、講座の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	3	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。

					令和元年度に実施したアンケートの「満足」評価で、スタッフ対応は94.2%と高い評価を得ている。
	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	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。 令和元年度は、新たな自主事業として利用者の要望による9講座を開催し、新サークル（伊奈町そばの会）の立上げに寄与した。 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86.2%、使用しやすさ85.4%、スタッフ94.2%、案内表示80.8%と高い評価を得ている。各講座・教室終了時のアンケートでも90%以上の高い評価を得ている。
	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2回の利用者会議（（3月にも実施予定であったが、感染症対策のため中止）等により積極的に施設運営の改善に努めている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					令和元年度は、駐車場出入口にカーブミラー設置他の安全対策を行い、利用者から高い評価を得ている。抽選予約倍率や当確後の放棄等の予約状況を監視し、不適切な利用者に対する自粛要請を行い結果につなげている。
	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	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計画どおり行われている。 令和元年度は2階ホールの斜向天井照明をLED照明に更新した。
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。 備品は管理台帳を整理して棚卸しや新規更新・小修繕により適正な管理を行っている。 特に電子機器は、最新の情報を取り入れ適切なウィルス対策を施している。
	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	建築物の経年劣化は確認済で、改修・修繕等が計画的に実施されている。 令和元年度は空調設備の保全修繕、駐車場出入口のカーブミラー設置他の安全

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					対策を実施。植栽管理は、定期的な剪定と枯木の整備等を適宜行い、毎日目視確認することで景観の保持に努めている。
	3	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	業務改善を積極的に取り込み、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、経費節減に努めている。 令和元年度は、シャワールーム・調理室のシリコンコーキングの補修、網戸の張替え等を職員が実施。
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でスキルアップ研修を取り入れ、職員間の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、早期解決に向け努力している。 施設周辺にも気を配り、不測の事態が生じた場合、迅速丁寧に対応している。 令和元年度は、近隣住民からの苦情対応として、駐車場出入口のカーブミラー

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					設置他の安全対策を実施。近隣住民の好評を得た。
	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	年2回利用者会議（新型コロナウイルス対策により1回中止）を開催し、運営報告と意見交換により、相互の連絡調整が適切に行われている。 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。 令和元年度は、利用者と調整の上、新たな自主事業も企画・運営した。また、新規サークルの立上げにも寄与した。
	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	2	不要箇所の消灯、施設機器の間引き、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。 省資源化は、エコキャップ運動を積極的に取り組み成果を上げている。
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、提案書に基づいた施設運営に努め、設置目的を十分に理解した事業を展開し、施設利用者にとって安心・安全で快適な場所、町民相互の交流の場となっている。 建物の維持管理に関しては、空調設備の保全修繕、照明設備のLED化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、適切に行われている。 利用者の声やアンケート、利用者会議などで利用者の意見や提案を積極的に取り入れ、それらを事業の改善に活かし「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。

令和元年度は感染症対策のため3月11日より休館することになり、年間施設利用者が目標数値の97.5%であったが、常に心遣いと気遣いの接客を心がけ利用者が満足できる施設創りをを行っている。

○ 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。

C…町評価の全項目中「1」の評価が1割以上あること。