

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2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	利用時間及び利用日等、仕様書や条例に規定された時間を遵守している。
	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	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適切に行われていた。
	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	4	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、町主催行事等の開催時などは職員を増員し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。概ね仕様どおりの内容が達成されている。

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	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	3	3	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。また、職員に対して個人情報に係る研修等を実施し、意識の向上に務めており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
6	会計処理は適切であるか	4	3	請求書と売上傳票、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でダブルチェックし、適切な管理が行われており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
7	経費縮減への取り組みが常になされているか	4	4	軽微な修繕や維持管理は職員自らがやっている。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、電気使用料の削減に成功した。また、順次、蛍光灯から LED 化を進めており消費電力の削減に取り組んでいる。人件費においては適宜シフトの見直しを行い、過剰な人員配置を行

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					わなないように努めており、意識的に経費削減の取り組みを行っている点は、町が求める基準以上の成果を挙げているといえる。
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	3	4	複数の媒体を駆使して、施設の使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」を年4回発行するなど、施設の複合的な情報周知を図っている。また、職員自らチラシ等のポスティングを年間約1900世帯に配布し、地域住民の年齢や世帯に合わせた広報活動を積極的に行っている。利用者の情報入手経路としては、紙媒体が中心であることが利用者調査から判明しており、町が求める基準以上の成果を挙げている。
	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	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。ホームページの更新では、総合センターだよりや児童館だより、新型コロナウイルスによる施設利用状

				<p>況等、適宜、利用者へ情報発信をしている。</p> <p>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。概ね仕様どおりの内容が達成されている。</p>
3	窓口での対応は親切丁寧であるか	4	3	<p>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。</p> <p>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。利用者満足度調査の「職員の評価」においても、98.6%と利用者から高い評価を得ており、概ね町が求める結果が達成されている。</p>
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	<p>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、自主事業を展開するなど、施設利用の向上に繋げており、事業計画どおりに自主事業が行われている。</p>

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	5	利用者アンケートの結果は良好であるか	4	4	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98.7%と9割半ばを超えており、高い満足度を得た運営ができたと判断し、町が求める基準以上の成果を挙げている。
	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	第三者モニタリング等を実施することで、利用者の意見・要望の集約を積極的に行い、要望に対して改善できるよう努めている。受け付けた苦情等においては、苦情解決責任者を中心に早期解決し、施設運営に反映しており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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	3	3	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした事業が多かったが、提案時において計画した事業で実施可能なものは適切に遂行されていた。また、国際交流事業等、今後も継続、拡大の可能性のある講座を計画するなど、概ね町が求める成果が達成されている。
建物維持管理	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	4	3	建物管理については、各種の法定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

関連事項					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。概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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	<p>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や、建物及び設備が老朽化しているなか、設備員が電気設備や水回りの修繕等創意工夫しながら速やかに対応することで修繕費削減にもつながっている。なお、設備員が実施した小規模修繕箇所は年間施設全体で104箇所に上り、維持管理に努めている姿勢は高く評価でき、町が求める基準以上の成果を挙げている。</p> <p>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。</p>
	3	施設の清掃や衛生管理が適切に実施されているか	4	3	利用者満足度調査において、「そう思う」「まあそう思う」を合計すると、97.5%を示しており、高い満足度を得ている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策も適切に実施されており、概ね町が求める結果が達成され

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					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	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計画し、常に職員の意識向上に努めており、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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	4	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、施設利用者との連絡調整において、迅速な対応が取れていた。概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	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	4	3	施設運営をするにあたり、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・省資源化に努めている。概ね仕様どおりの内容が達成されている。

	<p>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</p>	4	4	<p>感染症対策として、拡大防止予防ガイドラインを作成したことや、定期的に感染症予防啓発の館内放送を行っていること、職員が利用者の退出後高頻度接触部位を中心に消毒作業をしているほか、「セルフ除菌制度」を利用者にも導入しているなど、徹底した対策を実施している。また、事故・災害対策としては、毎朝の朝礼で火災時の通報者・初期消火・避難誘導者を確認していることや館内で避難・消防訓練を実施しており、危機管理意識の向上等積極的に取り組んでいる。緊急時の連絡体制についても、「災害等緊急連絡網」を作成し備えている。町が求める基準以上の成果を挙げている。</p>
町による総合評価			B	
<p>(町による総合コメント) 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98.7%と前年度より高い評価を得ており、職員</p>				

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のいく施設である。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、施設運営及び自主事業の実施等大幅に対応を変更せざるを得ない状況下において、随時町と連携を取り臨機応変に対応したことや、施設利用者の要望等モニタリングする機会を設け各年齢層のニーズに合った事業運営を行っていること、また周知方法においても幅広い層に情報が届くよう複数の手段で積極的な情報発信をしている点は、高く評価できる。

設備の老朽化は年々顕著に表れている問題ではあるが、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い、施設の長寿命化に取り組んでいる。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。

## ○ 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」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。