

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	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 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	仕様書に従い年度計画書を作成し、適切な施設の維持管理がなされている。
	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	3	3	提案書に基づき、外部委託業者も含め適正な配置がなされている。また、図書室運営管理対応として「司書」の資格を有する職員を採用した。令和2年度も、利用者サービス向上を目的にシニアマネージャーを増員配置。
	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	仕様書等に沿って、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、埼玉県最低賃金以上に設定

				されている。
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	3	要綱、仕様、協定、および社内規定に基づき、書類等の整備や問い合わせに際し、適正に処理している。本社がプライバシーマークを取得し、全職員に対し個人情報保護に関する研修とテストを定期的に行うことで、理解度チェックと意識向上が図られている。指定管理者として14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定期的に行われている。
6	会計処理は適切であるか	3	3	現金は金庫に保管、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	3	業務改善を積極的に取り込み、軽微な修繕は職員が実施することで、経費の節減に努めた。また、令和2年度は、感染症対策用備品全てを自作し、2階庭園の敷石の高圧洗浄や軽微な植栽管理を職員が行うことで経費が縮減され、町が求める基準が達成されている。

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	4	4	利用者から寄せられる要望や意見を数多く受け入れ、積極的に施設の改善がなされている。令和2年度は「機関誌ゆめくるだより」を新たに発行し、来館者増につながる活動を行った。町が求める基準以上の成果が挙げられている。
	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	4	4	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、講座チラシ等により情報が適切に配信・提供されていた。令和2年度は「機関誌ゆめくるだより」を新たに発行し、来館者増につながる活動を行った。町が求める基準以上の成果が挙げられている。
	3	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、ミーティングや朝礼・昼礼等で事例に基づいた対応知識の共有化に努め、全職員のレベルアップが図られている。令和2年度に実施したアンケートの「満足」評価では、スタッフ対応は93.3%となっており、概ね町が求める結果が達成されている。

	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	施設の設置目的を十分理解した上で事業を展開している。令和2年度「ゆめくる祭」は感染症拡大防止のため中止したが、感染症対策を講じてフィットネス教室等の自主事業を実施、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
	5	利用者アンケートの結果は良好であるか	4	3	「満足」の評価は、総合評価 88.8%、サービス 89.9%、利用しやすさ 87.6%、スタッフ対応 93.3%、案内表示 84.5%となっており、概ね町が求める結果が達成されている。
	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	「利用者の声」、年1回の利用者アンケート、年3回の利用者会議からの意見を事業に反映させ、積極的に施設運営管理の改善に努めており、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	屋外灯 LED 化推進の提案あり。令和2年度は、LED化のための準備である「支柱の再塗装」を計画通り実施、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
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	3	3	建物管理年間計画書を作成し、自主点検、法定点検が実施されている。また、備品管理台帳を整理し、棚卸しや新規更新・小修繕を行い、適正な維持管理

関連事項	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	<p>がなされている。概ね仕様どおりの内容が達成されている。</p> <p>改修・修繕等を計画的に実施している。令和2年度は空調設備の修繕、建築用設備の修繕、ガス遮断弁の交換・消防用設備の修繕等の安全対策が実施された。概ね仕様どおりの内容が達成されている。</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	4	<p>専任清掃員による施設の清掃が計画的に実施されており、調理実習室では、まな板・包丁の調理品目別使用を徹底、食中毒の予防に注力している。感染症対策として、共用部・貸出備品・机や椅子・卓球台等の定期消毒を追加で実施。アルコール消毒液も施設入口のみならず、全室の入口にも準備し、利用者に好評を得ている。町が求める基準以上の成果が挙げられている。</p>
	1	職員の研修等は適切に実施しているか	3	3	<p>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は感染症対策のため、資料配付に切り替え、スキルアップと意思統一が周知徹底されている。概ね仕様どおりの内容</p>
その他の事項					

				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	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た。状況に応じて本社及び生涯学習課へ報告・相談することで、トラブルの未然防止、早期解決につながった。不測の事態が生じた場合や施設周辺住民にも気を配り、迅速丁寧に対応していた。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	3	3	年3回の利用者会議は感染症対策のため休止したが、窓口業務において連絡調整を適切に行っており、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	3	3	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、省エネルギーに努めた。省資源化については、エコキャップ運動に積極的に取り組んでおり、概ね仕様どおりの内容が達成されている。
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	4	3	ヒヤリハット館内事例の共有、危機管理マニュアルや緊急連絡網、新型コロナウイルスが館内で発生した場合の対

					<p>応方針が整備されている。消防訓練を年2回実施、防犯用品の設置、施設内外の定時巡視を行うことで不審者の対応に備えている。夏季期間中は体育室の熱中症指数管理を実施し、利用者へ熱中症予防の注意喚起を行っていた。感染症対策においては、国・県・町からの情報等を注視するとともに、町からの要請を迅速に対応した。共用部・貸出備品・机や椅子・卓球台等の定期消毒も追加で実施。アルコール消毒液を施設入口と全室の入口に設置し、利用者に好評であった。概ね町が求める基準が達成されている。</p>
町による総合評価				B	
<p>(町による総合コメント)</p> <p>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。</p> <p>建物の維持管理に関しても、空調設備のトラブルの即時対応、軽微な修繕を職員が実施することによる経費節減、設備点検による早期修繕等積極的に行われている。また、利用者の声や利用者アンケート、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ることにより事業の改善が図られている。</p> <p>また、年度当初の休館や開館後の利用制限がある中で、11月に実施した「利用者アンケート」の結果では各項目共に高水準を示しており、多くの利用者から好評を得ている。このことから新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、適正な運</p>					

営管理を行えたことがうかがえる。

今後も心豊かな人と文化を育み、だれもが楽しく学べる環境づくりを目標に、より一層町民の生涯にわたる学習の促進及び健康維持と町民相互の交流の場として利用しやすい施設となっていくことを期待する。

○ 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。