

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3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	仕様書・事業計画書や条例等に沿って実施されている。
	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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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を確認している。
	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	4	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、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、令和3年度より舞台員を1名新規雇用したことや必要に応じ児童館職員を1名増員したことが高く評価できる。
	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	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、賃金の支払い等を含め、労

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					働関係法令に適した雇用がなされている。
	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	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、個人情報が含まれる書類は、決められた場所に施錠し保管、また、職員に対し個人情報に係る研修等を実施し、意識向上に努めている。
	6	会計処理は適切であるか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、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するなど適切な管理が行われている。
	7	経費縮減への取り組みが常になされているか	4	3	自己評価では「4」としているが、職員による軽微な修繕や維持管理、ボイラーの適切な利用による重油使用料の削減、シフトの見直しによる適切な人員配置など、仕様書や事業計画書に概ね沿った評価とした。
サービスに関する	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	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、新規利用を希望する方にリーフレットを活用した施設案内を行っている。また、施設周知としては、HPなどのWeb媒体を活用するほか、ポスティングによる広報を行って

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、町広報ツールを使用するほか、幅広く周知するため、町内商業施設、町外公共施設にポスター掲示やチラシ設置を依頼している。 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。
3	窓口での対応は親切丁寧であるか	3	4	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、接遇マニュアルに基づき、研修を実施しており、利用者満足度調査においても「職員の評価」のすべての項目で「そう思う」、「まあそう思う」という良い評価が9割を超えていることが高く評価できる。
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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				あり、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いる。
5	利用者アンケートの結果は良好であるか	4	4	利用者満足度調査の総合満足度において「満足」「やや満足」との回答を併せると93.9%と9割を超えている。児童館においては、「満足」「やや満足」との回答を併せると100%となっており、高く評価できる。
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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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。苦情に対しては、受付から経過等を記録し、苦情解決責任者を中心に解決、施設運営に反映している。
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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、新型コロナウイルス感染症拡大防止やワクチン接種会場となったため中止・制限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

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					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	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、建物管理については、各種の法定点検を確実に実施しており、修繕についても、最小化に努めている。
	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	3	自己評価では「4」としているが、設備員の日常的な巡回や点検、適切な修繕など、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
	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	仕様書や事業計画書等の内容のほか、利用者満足度調査の「清掃や手入れの状況」の評価において全項目で「そう思う」「まあそう思う」が9割を超えていることや「清掃・整理整頓が行き届いている」の項目において、97.4%となっていることが高く評価できる。
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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、年間の研修計画を基に実施し、報告書の提出により履行状況を明確にしている。
	2	事故・苦情の対応は迅速かつ適正か	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、事故・苦情が生じた際には、原因究明及び改善している。ま

別紙2 指定管理者用評価記入シート

				た、関係各課に状況等を報告している。
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	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、毎月の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。
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	自己評価では「4」としているが、施設運営するにあたり、こまめな節電を心掛け、環境にやさしいグリーン製品（用紙類・インク等）を購入するなど、省エネルギー・省資源化に努めており、また、必要に応じてボイラーの入り切りをこまめに行っていることなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
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	3	3	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、毎朝の朝礼で、火災時の役割を確認していることや消防訓練を実施することで災害時における対応策を共有している。また、感染症対策としては、高頻度接触箇所を除菌するほか利用者に対しても除菌グッズを渡し、協力してもらっている。また、災

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					害等緊急連絡先を作成している。
町による総合評価				B	
<p>(町による総合コメント)</p> <p>伊奈町総合センター（老人福祉センター、コミュニティセンター及び児童館）指定管理者の業務等に関する仕様書に基づき、施設の管理運営に取り組んでいる。また当施設は、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。これらの直営機関及び関係各課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1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がされている。</p> <p>施設の運営に関しては、新型コロナウイルス感染症のワクチン接種会場として使用されるなど利用制限していた期間もあったが可能な範囲で事業を実施するなどの取組が見られ、利用者アンケートから総合満足度、継続利用意向はともに9割以上と高い水準を得ていることから、良好であると評価できる。施設の維持管理は、職員により軽微な修繕や点検を行うことで、安全管理に努めているととも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。</p> <p>今後も施設の特性を活かし、地域の人々が活発に相互交流できるコミュニティの拠点施設として、より利用しやすく、積極的に利用してもらえよう施設運営に取り組むことに期待する。</p>					

○ 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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

○ 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。