

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、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	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、外部委託業者も含め適正な配置を実施している。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ている。加えてR3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等、高く評価できる。

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	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、労働関係法令を遵守し、残業管理、定期健康診断等適正に行われている。非正規職員の賃金単価は、埼玉県の最低賃金を上回る賃金に設定されている。
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	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、法令を遵守し、書類等の整備や問い合わせへの対応が適正に処理されている。本社にてプライバシーマークを取得し、個人情報保護に関する研修とテストが全職員を対象に定期的に行われ、理解度のチェックと意識の向上に努めている。指定管理者として15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が適宜実施されている。
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概ね沿って実施されており、現金は金庫に保管、毎月中旬と下旬の2回本社に送金及び収支報告を行うことで適切に処理されている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	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、業務改善の取り組みでは、軽微な営繕を職員が行うことで、経費の節減に努めており、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	仕様書や事業計画書の内容のほか、利用者の要望に応え、新たな備品等を購入し施設の改善に努め、施設使用率の向上に注力している。R3年度はさらなる感染症対策強化のため、体育室へ産業用送風機を新規で設置し、利用者の安心感を高める工夫をしている等、高く評価できる。
	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	3	自己評価では「4」としているが、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適時情報を配信・提供に努めたことなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
	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、朝礼・昼礼等で事例に基づき対応知識の共有化に努め、常に全職員のレベルアップが図られている。施設利用者からもお褒めの言葉を受けている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、R3年度のフィットネス教室では、初めての試みである「特別キャンペーン皆勤賞」の実施が、参加意欲の向上につながったことは、高く評価できる。
5	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、総合評価 87.4%と好評価を得ている。その他、サービス 88.4%、利用しやすさ 85.7%、スタッフ対応 89.7%、案内表示 85.7%といずれも好評価を受けている。
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	仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、通年での「利用者の声」の収集、年1回の利用者アンケート、年3回の利用者会議（R3年度は感染症対策のため年2回開催）等によりいただいた声をもとに、R3年度はコロナ感染症対策として会議室の布椅子をメッシュ椅子に入替え、施設運営の改善に努めた。
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、屋外灯のLED化推進を提案。R3年度も、4基のLED化を計画通り実施している。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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概ね沿って実施されており、年度毎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。また、備品については備品管理台帳を整理して棚卸しや新規更新・小修繕により適正に管理されている。
	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	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、改修・修繕等を計画的に実施している。R3年度は空調設備と建築用設備、消防用設備の修繕が行われ、ブラインドの交換と共に、トレーニングルームマシンのメンテナンス等の安全対策もなされている。
	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	自己評価では「4」としているが、委託業者による定期清掃やシルバー人材センター会員による日常清掃など、仕様書や事業計画書等に沿った評価とした。
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、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。R3年度は感染症対策のためミーティングは行われず、資料配付によるスキルアップ研修を取

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					り入れ、意思統一と周知徹底を目指した。積極的に人権に関する資料を配付し、人権意識の向上を図っていた。
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、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際、迅速丁寧に対応した。R3年度も感染症対応において迅速丁寧であった。
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		仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、R3年度も感染症対策のため、年3回の利用者会議を年2回の開催とし、運営報告及び意見交換を行い、連絡調整を適切に行っていた。
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		仕様書や事業計画書等に概ね沿って実施されており、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ていた。また、省資源化については、R3年度もエコキャップ運動を積極的に取

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					り組み、169,205 個（ポリオワクチン 39.3 人分）を回収、成果を上げている。照明の LED 化を引き続き推進した。
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	4	4		仕様書や事業計画書等の内容のほか、新型コロナウイルス感染症に対応するため、危機管理マニュアル及び緊急連絡網の見直しが行われた。火災や緊急時に対応するため、避難訓練を年 2 回実施、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。夏季には体育室の熱中症指数管理を実施、熱中症予防の利用者への注意喚起が行われた。 加えて R3 年度もコロナ感染症対策のため、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り口のみならず、全室の入り口にも準備し利用者に好評を得ていた。
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り組み、設置目的をよく理解したうえで、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し来館者にとって安心安全で快適な施設づくり、かつ町民</p>					

別紙2 指定管理者用評価記入シート

相互交流の場となる施設づくりを積極的に取り組んだ。コロナ対策により収容人数制限のある中、利用者から人気のあるフィットネス系の自主事業回数を増やすこと及び利用料金の創意工夫で、利用者のニーズに対応した。

また、「利用者の声」、「利用者アンケート」、「利用者会議」及び日々の活動の中で、積極的に施設利用者の意見等を収集・分析し、常にニーズの把握・改善に努め、利用者からは好印象と高評価をいただいている。

職員研修やスタッフミーティングの代替の資料配付により、安全、接遇等のスキルアップや人権意識の向上、職員間の意思統一が徹底され、町総合センターや町立図書館とも積極的に連携し、施設の価値を高める努力がなされている。その結果としてトラブル等も無く、来館者や施設利用者にとって円滑な利用に努めたと評価できる。

今後も引き続き、本施設機能の向上に取り組んでいただくことを期待する。

○ 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。

