

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	コミュニティ推進課

＜施設名＞指定管理者評価表（令和4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係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	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、所長・副所長のほかに事務責任者を配置し、責任の所在を明確にした。
	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・事業計画書や法令に沿って実施されており、就業規則を作成し、勤務する職員に権利や義務を明確にしている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	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、マニュアルに基づき一元管理している。また、問合せについては法令等に照らし合わせて対応するほか職員への研修やテストを実施することで個人情報の取り扱いを周知している。
	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、「日次・月次・年次」毎に区分し、月次においては、本社経理担当及び指定管理施設担当社員に報告し、審査している。
	7	経費縮減への取り組みが常になされているか	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されている。物価高騰の中、経費削減に努め、サービス等の質を下げないよう努めていた。
サービスに関する事	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沿って実施されており、利用者満足度調査での意見や要望を可能な範囲で対応し、自主事業においては、多くの住民が参加できる企画を実施し、集客に努めている。
	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	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、年4回「総合センターだよ

別紙 2 指定管理者用評価記入シート

					り」、月 1 回「児童館だより」を発行し、情報発信に努めている。
	3	窓口での対応は親切丁寧であるか	4	4	「職員の接客態度が親切で丁寧」という言葉を多くの来館者より貰っている。利用者満足度調査においても、「職員の接客態度が親切で丁寧」の項目で「そう思う」、「まあそう思う」の合計が 96.8%であることは高く評価できる。
	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	4	3	自己評価では「4」としているが、各施設の目的に合わせた夏まつり、巨大ジエンガ大会、小学生工作を実施するなど、仕様書や事業計画書に概ね沿った評価とした。
	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評価において「満足」と「やや満足」を合わせた総合満足度が 95.3%であり、前年度より 1.4 ポイント上昇したことが高く評価できる。
	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	4	3	自己評価では「4」としているが、利用者満足度調査で利用者のニーズを把握し、可能なものは速やかに修繕するなど、仕様書や事業計画書に概ね沿った評価とした。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	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対策の影響により、中止または変更し、概ね計画どおり遂行されている。
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	4	3	自己評価では「4」としているが、建物は劣化状況、機械は運転状況・機能性を目視や計測等により日々状況確認するなど、仕様書や事業計画書に概ね沿った評価とした。
	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	仕様書や事業計画書等の内容のほか、小規模修繕が可能なものについては、担当者が年間 67 件実施し、経費削減に努めている。また、実施施設設置から約 42 年を経過し、老朽化しているため、修繕計画を立て、効果的・効率的に実施したことは高く評価できる。
	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、日常清掃を適切に実施するほか、清掃業務日誌を記入し、職員間で共有・衛生管理に努めるなど、仕様書や事業計画書に概ね沿った評価とした。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

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、事業計画書や職員研修計画に沿って実施されており、コンプライアンス、接遇・実務、清掃実務などの研修を実施した。
	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沿って実施されており、苦情に関しては全職員に対策及び対応方針を明らかにし、共有している。軽微と判断されたもの以外は、関係各課及び本社に報告し、対応している。
	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	4	3	自己評価では「4」としているが、毎月、管理運営委員会を開催したり、イベント等の周知は余裕を持たせた状況提供を実施するなど、仕様書や事業計画書等に概ね沿った評価とした。
	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沿って実施されており、室内の電気消灯をはじめとするこまめなスイッチの入切りに努めている。
	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	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、朝礼時に災害時の行動を確認するほか消防訓練を実施し、防火意識を持ち、災害等緊急連絡網も整備している。

町による総合評価	B	
(町による総合コメント) 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。各機関との連絡調整は、毎月開催される管理運営委員会をはじめ、常に密接に実施されている。 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ていたことも関係しているが、令和3年度の利用者数48,159人から令和4年度は71,068人と約47.6%上昇していることや利用者満足度調査の総合満足度、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。施設の維持管理については、建築より約42年経過し、老朽化している施設だが、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。 今後も施設の特性を活かしつつ、コロナ禍以前と同等以上に地域の人々が利用できるコミュニティの拠点施設として、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。		

別紙2 指定管理者用評価記入シート

○ 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」以上が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。