

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

伊奈町総合センター指定管理者評価表（令和5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	仕様書や事業計画書、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、従事者の資格や経験等を踏まえ適切に配置した。
	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	仕様書や事業計画書、法令等に沿って実施されており、就業規則を適正に遵守し、勤務する職員の権利や義務を明確にしている。
	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、法令等に沿って実施されており、個人情報が含まれる

別紙2 指定管理者用評価記入シート

					書類は、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。
	6	会計処理は適切であるか	3	3	仕様書や事業計画書、法令等に沿って実施されており、外部監査制度を導入し、会計処理の適正化を図っている。
	7	経費縮減への取り組みが常になされているか	4	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、物価高騰の中、経費削減に努め、サービスの質を下げないよう努めている。老朽化し修繕も多い施設であるが、小規模修繕が可能なものについては、担当者が年間72件実施し経費削減していることは高く評価できる。
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	ホームページや広報いなだけでなく、新たに新聞等報道機関に事業開催の案内を掲載依頼し広く周知した結果、「夏まつり事業」が過去最高の延べ2,300人の集客を得たことは高く評価できる。
	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	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「総合センターだより」、月1回「児童館だより」に加え、新たに年4回「老人福祉センターだより」を発行し、情報発信に努めている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	3	窓口での対応は親切丁寧であるか	4	4	利用者満足度調査において「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91.2%となった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	3	3	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、新春落語会、クリスマス会などを実施した。
	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93.2%となったことは高く評価できる。
	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沿って実施されており、利用者満足度調査で利用者のニーズを把握し、外灯の設置、和室の畳修繕など利用者の要望について対応した。
	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沿って実施されており、「エアロビクス講習」「スマホ活用講座」「初心者囲碁教室」などを実施した。
管理関連	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、日常点検、法定点検等を実施し適正な維持管理に努めている。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

その他の事項	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	4	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、施設設置から約43年が経過し、老朽化や対応年数を超えた設備もあり、突発的な修繕が必要になることも多くある中で、利用者満足度調査において「快適に利用できる」「安全管理が行き届いている」の項目で「そう思う」、「まあそう思う」の合計が94%を超えている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	4	利用者満足度調査の「清掃や手入れの状況」において全ての項目で91%を超えていることは高く評価できる。
	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、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、接遇研修を実施した。児童館職員は、専門的知識の習得を図るため外部研修に派遣した。
	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、苦情内容及び対応方針を全職員に共有している。また、必要に応じて関係各課及び本社に報告し、対応している。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	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共有を図っている。
	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	3	3	仕様書や事業計画等に沿って実施されており、ごみ分別の徹底、積極的な再利用の推奨に努めている。
	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、新型コロナウイルス感染症が5類となった以降も、体温測定器、手指消毒器を継続して設置し対応している。また、危機管理マニュアルを整備し、全職員に周知することで、緊急時の連絡体制を整えている。
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機能の他に町直営の保健センター、公民館機能も有している。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コロナ禍による制限を撤廃しての町指定事業や自主事業を行い、特に7月に開催した「夏まつり」では、過去最高の延べ2,300人に来場いただいた。また、利用者満足度調査の総合満足度では93.2%、継続利用意向では98.7%と高い水準を得ていることから、職員の対応の丁寧さ、施設の管理面等が良好であると評価できる。施設の維持管理について					

別紙2 指定管理者用評価記入シート

は、施設設置より約43年が経過し、老朽化している施設であるが、職員による軽微な修繕や点検の実施などの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。

○ 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。