

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	伊奈町教育委員会 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	4	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。加えて令和5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配置したことが高く評価できる。

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。本社にて平成20年以来継続し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17年間個人情報の流出事故「ゼロ」を継続している。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沿って実施されており、現金は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	3	3	仕様書や事業計画書の内容に加え、業務改善に積極的に取り組み、経費の節減に努めている。 令和5年度も引き続き軽微な修繕は職員が実施し、経費節減を図っていた。
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なされているか	4	4	仕様書や事業計画書の内容に加え、利用者の要望に応え、新たに備品を購入し、施設の改善に努め、施設使用率の向上に注力している。 令和5年度は、トレーニング室への加湿器の設置や調理実習室の炊飯器の買替え等を実施し、利用者の利便性・安心感を高める工夫をし、来館者増につなげる活動に努めた。その結果、令和4年度よりも来館者数が増加したことが高く評価できる。
	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、ホームページ、メールマガジン、広報いな、月次利用情報チラシ、講座チラシ等により適時情報の配信・提供に努めている。令和5年度も引き続き「機関誌ゆめくるだより」を発行し来館者増につなげる情報発信を積極的に実施している。

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	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、接遇マナーを基礎研修で身につけ、月1回の定期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、常に全職員のレベルアップが図られている。 令和5年度実施の利用者アンケートの結果では、施設利用者からお褒めの言葉を多数頂いており、スタッフ対応の満足度は93.7%と高評価を頂いている。
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	4	4	仕様書や事業計画書等に沿って実施されており、施設の設置目的を十分理解し、サークルや地元団体と連携して自主事業を行っている。令和5年度は、「夏休み宿題お助け隊」「簡単セルフリンパストレッチ講座」「楽しく書きましよう！ボールペン教室」「リフティングフェイスヨガ教室」「夜のゆったりピラティス教室」等の新たな講座にも取り組み、年間自主事業回数455回と過去最多の自主事業を実施し、参加者数は前年比814人増加したことが高く評価できる。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

5	利用者アンケートの結果は良好であるか	4	3	利用者アンケートにおける「満足」の評価は、総合評価89.2%と最高値であった令和2年度(88.8%)を超え過去最高値の評価を得ている。その他の項目も、サービス90.9%、利用しやすさ88.3%、スタッフ対応93.7%、案内表示83.8%と、全体的にも高評価を受けている。
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回の利用者会議等によりいただいた声をもとに、令和5年度は体育室への冷風機の追加設置、トレーニング室の体重体組成計の買替え等、施設の改善に取り組んだ。
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、提案書にて提案した、屋外灯のLED化も計画どおり推進している。令和5年度は、屋外灯3基のLED化を計画通り実施した。

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の内容に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、法定点検を行っている。また、備品については備品管理台帳を整備し、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の内容に沿って実施されており、改修・修繕等を計画的に行っている。令和5年度は更衣室・シャワールーム・図書室等のLED化、建築用設備・消防用設備・空調設備の修繕、屋外キュービクル（高圧変電室）の電力メーター交換、トレーニングマシンのメンテナンス等を実施した。
	3	施設の清掃や衛生管理が適切に実施されているか	3	3	仕様書や事業計画等の内容に沿って実施されており、委託業者による日常清掃、職員による日常点検を計画的に行っていた。

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	仕様書や事業計画書等の内容に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。月1回の全員参加のスタッフミーティングを実施し、意思統一と周知徹底が図られている。また、役場が主催する人権に関する勉強会にも積極的に参加し、更なる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	4	4	仕様書や事業計画書等に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。 加えて、令和5年度は施設外で怪我をしてしまった利用者の応急処置等の対応も行ったことが高く評価できる。
	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、令和5年度は年3回の利用者会議を開催し、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。

別紙2 指定管理者用評価記入シート

	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の内容に沿って実施されており、不要箇所の消灯、施設照明の間引き、空調設備の温度管理を継続的に行うとともに、照明のLED化を引き続き推進し、省エネルギーに努めていた。また、省資源化については、令和5年度も引き続きエコキャップ運動に積極的に取り組み、103,200個（ポリオワクチン24.0人分）を回収、成果を上げている。
	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	4	仕様書や事業計画書等の内容のほか、火災や緊急時に対応するため、避難訓練を年2回実施している。また、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。加えて、夏季には体育室の熱中症指数管理を実施し、利用者への熱中症予防の注意喚起を行ったことが高く評価できる。
町による総合評価				B	
（町による総合コメント） 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、設置目的を十分に理解し、町民相互交流の場となる施設づくりに積極的に取り組んだ。来館者にとって安心安全で快適な施設にするとともに、利用者から人気のあるフィットネス系の新たな講座にも取り組み、過去最多の自主事業を実施し、楽しみなが					

別紙2 指定管理者用評価記入シート

ら健康の維持・増進する一助となった。

また、「利用者の声」や「利用者アンケート」、年3回の「利用者会議」及び日々の活動の中で、施設利用者の意見等を収集・分析し、常にニーズの把握・改善に努めた結果、利用者の満足度は89.2%と高くなっている。

職員研修や月1回のスタッフミーティングを再開し、安全対策・接遇等のスキルアップや人権意識の更なる向上、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」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。