

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	三里塚コミュニティセンター		
指定管理者	アクティオ株式会社		
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日	～ 令和 4 年 3 月 31 日	2 年目
施設所管課	市民生活 部	市民協働 課	

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
I 実施体制に関する評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	A
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	A	A
		スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	A	A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	A	A
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	A	A
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか	A	A
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか	A	A
		協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A
その他		—	—	
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 19 項目・本施設 19 項目)	A		
指定管理者の自己評価	指定管理者体制での運営2年目。事業提案書、仕様書、協定書、年度計画書の内容を遵守しながら、施設運営を行っている。円滑な運営管理のための人員を配置し、危機管理・個人情報管理・金銭管理も的確に準備・遂行している。業務内容は日々日報にて関係各所に報告、市への報告も適宜行っている。			
施設所管課の評価	運營業務仕様書、基本協定書、事業計画書に基づき、適切な実施体制を構築している。利用者からの利用料金の徴収や現金の管理も適切になされている。また、危機管理に対するマニュアルの整備と訓練、個人情報保護の規程の整備や研修を実施している。			

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
II サービスの内容や水準に関する	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	利用案内	ホームページは計画どおりに運用されているか	A	A
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	A	A
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	A	S
	環境への配慮	参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	S
		省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	A	A
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	A	S
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか	A	A
		備品台帳により記録が適切に保管されているか	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	A	A
	その他	必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
協働の実例づくりや地域活動の促進等を実施しているか		A	A	
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(標準 20 項目・本施設 20 項目)	A		

指定管理者総合評価シート

様式 4

Ⅱ 評価	指定管理者の自己評価	「公平・公正」を基本とし、利用者対応を行っている。主催事業実施により、新たな利用者の開拓や新規サークルの発足につなげるよう努めている。また、ご意見箱やアンケートなどを実施し、利用者の要望を収集し、サービスの向上に活かしている。受付対応満足度(大変満足+満足)は87.3%(前年74.8%)。運営協議会や地域団体、ボランティアと協力しながら、地域コミュニティへの貢献に務めている。
	施設所管課の評価	施設予約や窓口での利用者への対応など、公の施設の指定管理者として公平で適切な利用者対応が行われており、また、施設の維持管理においても安全で安心、清潔な施設の維持に努めている。受託事業では、チラシのデザインなど、参加促進のために工夫もなされており、施設の利用促進につながっている。コミセンまつりの開催にあたっては、運営協議会や地域団体、ボランティアと協力して事業を実施している。

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
Ⅲ 収支等に関する評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか	A	A
	予算執行	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費節減	経費削減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか	A	A
	その他	なかよしひろばに付随する経理事務を適切に処理しているか	A	A
【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(標準 7 項目・本施設 7 項目)	A		
指定管理者の自己評価	運営規則を遵守し、適切な経理処理を行っている。収支に関しては適切な運営を行いながら経費削減等に努めている。「なかよしひろば」の経理も、適切な処理を実行している。			
施設所管課の評価	なかよしひろばに関する維持管理、光熱水費等の経理事務は適切に処理するよう努めている。			

評価項目	評価基準/目標は達成されたか	数値目標	自己評価	所管課評価	
Ⅳ 目標管理に関する評価	目標①	利用者満足度(アンケート上で大変満足+満足)	70%	A	S
	目標②	全室平均稼働率(前年度並み)	12%	A	A
	目標③	受託事業の参加率	50%	A	S
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 3 項目)	S		
指定管理者の自己評価	目標①:利用者アンケート「受付対応等」満足度(大変満足+満足)86.6%。(目標満足度70%) 目標②:3月までの全室平均稼働率12.4%。(目標12.0%) 目標③:受託事業参加率は参加率が求められる30事業のうち27事業で50%以上、平均参加率94.3%(目標50%)				
施設所管課の評価	目標①:達成率123.7%、目標②:達成率103.3%、目標③:188.6%であり、いずれの項目においても目標値を上回っている。 引き続き必要な指導、監督に努めるとともに、利用者サービスの向上に取り組むことを求める。				

Ⅴ	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価	A
---	--------	---------------	---

Ⅵ 特記事項	特に評価される点	利用者満足度と受託事業の参加率は目標値に対して105%以上の優れた結果となっており、また全室平均稼働率も前年度を上回っている。運営協議会やボランティアとの良好な関係を築いており、コミュニティの拠点としての目的に沿った良好な管理運営が行われている。
	改善が望まれる点	より多くの方々に施設を使用してもらえよう努め、利用料収入の増加につなげることを望む。