

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	公津の杜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25年 7月 1日 ~ 平成29年 3月 31日	3	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
		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
【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	館の運営と人員の管理については仕様書・協定書・事業計画書を遵守して実行している。利用料収入等の金銭管理、事業計画・報告も常に市担当課との連携も密にしながら適切に行っている。危機管理、個人情報保護、情報公開についても整備し、適切に対応した。			
施設所管課の評価	運營業務仕様書・基本協定書・事業計画書に基づいた人員を配置し、適切な実施体制を構築している。			

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評価	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	A
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A
	環境への配慮	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	A
		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
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価 (標準19項目・本施設19項目)	A		

る 評 価	指定管理者の 自己評価	予約システムを運用し、利用者に分け隔てなく快適なサービスを提供することができた。主催事業も計画通りに実施し、多くの参加者を得た。定期アンケートと「ご意見箱」により満足度を計り、適切に回答している。また、省エネに配慮しながら、清潔で安全な館の運営を実施した。
	施設所管課の評価	利用者と施設を繋ぐスタッフとして適切に対応しており、利用者からの要望等に可能な限り対応している。また、維持管理に係る仕様書に基づき、保守管理等を適切に実施している。

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
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(標準6項目・本施設19項目)	A	
指定管理者の 自己評価	経理業務については、指摘事項に沿って適正に管理、処理を行っている。これまでの経験を活かして本年度は実態に即した事業計画・収支計画を策定し、これまで予定どおりに推移している。無駄を省き、価格比較を行った上での購入を進めて経費削減を図っている。			
施設所管課の評価	収支計画と事業計画の整合は取れており、概ね計画通りに推移している。			

評価項目		評価基準/目標は達成されたか	自己 評価	所管課 評価
Ⅳ 目 標 管 理 に 関 す る 評 価	目標①	受託事業の参加率 80%	A	A
	目標②	全室平均稼働率 38%	S	S
	目標③	利用者満足度(アンケート上で大変満足+満足) 70%	A	A
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準3項目・本施設3項目)		
	指定管理者の 自己評価	目標① 受託事業の参加率は目標とする80%を超える参加率(100%)であった。 目標② 稼働率は目標38%に対して42.2%[達成率 約111%]であった。 目標③ 利用者満足度は目標70%に対して66.9%[達成率 約95%]であった。		
施設所管課の評価	いずれの目標においても、現時点では目標どおり、あるいは上回る結果となっており、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	評価の基礎となる稼働率が過去3年着実に伸びており、コミュニティ活動の拠点として地域への浸透してきている点が評価できる。ハード、ソフトの両面において課題に対して迅速に対応しており、利用者、利用団体とも良好な関係を構築できている。
	改善が望まれる点	平成28年3月より公津の杜コミュニティセンター運営協議会が設立され、今後協議会による施設運営への参画により、利用する団体間の繋がりを深めることが望まれる。