

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 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
	個人情報保護	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	
	情報公開	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	
		情報公開に関する規程が整備されているか	A	A	
	その他	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		館の管理・運営については、引き続き第2期の仕様書、協定書、事業提案書、H30年度事業計画書の内容を遵守して実行している。運営が円滑になされるよう人員を配置し、金銭管理を徹底している。執行業務は適切に記録して市に報告している。危機管理体制を整え、個人情報管理と情報公開については規程に基づき的確に行っている。		
	施設所管課の評価		運営業務仕様書、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。金銭管理は複数での確認が徹底されている。個人情報保護について規程を定め、職員の研修及びその効果測定も実施しており、適切な対応がなされている。		

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
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	S
	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	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	S
	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
	その他	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	予約制度に基づく利用に際しては、公平公正な運用を継続している。利用促進のための案内と情報提供を行い、種々の主催事業の展開により更なる来館者需要増を図っている。ご意見箱やアンケートの実施により利用者の要望を聞き、日常業務の改善に生かしている。地域ボランティアや運営協議会、学校や各種団体とは互恵の関係を築き、地域コミュニティの醸成に努めている。
	施設所管課の評価	公の施設の指定管理者として適切な利用者対応がなされており、受付窓口でも利用者に丁寧に接している。また、受託事業については計画や準備を適切に行い、さまざまな方法で周知することにより多くの参加者がある。運営協議会や学校、地域団体と円滑な関係を築いており、今後もさらに地域コミュニティや地域ボランティアを活発にする事業の展開が望まれる。

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	駐車料金徴収代行事務を適切に処理しているか	A	A
		図書館及び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 8 項目）	A	
	指定管理者の自己評価	利用料金の收受、その後の取扱いは運営規則に準拠して適切に行っている。年度を通して予算は計画書に基づき適正に執行している。水光熱費を含め無駄のない運営に努め、経費削減につなげている。駐車料金徴収は適正に処理し、図書館、「なかよしひろば」との間の経理事務を適切に処理している。		
	施設所管課の評価	駐車料金の徴収代行事務、複合施設の図書館及びなかよしひろばに関する維持管理及び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。また、施設全体についても水光熱費を含め無駄のない運営により、経費削減に努めている。		

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	受託事業の参加率(参加予定人数の80%以上の事業が50%以上)	50%	S	S
	目標②	全室平均稼働率(前年度並み)	47%	A	A
	目標③	利用者満足度(アンケート上で大変満足+満足)	70%	S	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: 3月まで実施済み37事業中32事業が参加率80%以上で達成率86.5%。(目標達成率50%) 目標②: 3月までの累計稼働率は48.8%。(目標稼働率47%) 目標③: 利用者アンケートの満足度(大変満足+満足 ※無回答除く) 73.9%。(目標満足度70%)			
施設所管課の評価	目標①達成率173%、目標②103.8%、目標③105.6%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	受託事業の参加率と利用者満足度は目標値に対して105%以上の優れた結果となっており、全室平均稼働率も前年度を上回っている。受託事業の実施にあたっては準備や広報を入念に行っており、多くの参加者を集めている。事業の開催などによる市民相互の交流が図られ、コミュニティ活動の拠点として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。また、受託事業の内容を修正・追加するなど見直しを行う場合は事前に協議し、計画書に則した事業の実施が望まれる。