

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
施設所管課	市民生活部	市民協働課	4 年目

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築されているか	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	館の運営と職員・スタッフ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、実施報告も市担当課との連携を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基準を整備し、適切に対応している。特に、利用者の安全管理と、利便性の向上を心掛けている。			
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	S	S
		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	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		

指定管理者総合評価シート

様式 4

る 評 価	指定管理者の 自己評価	予約制度の運用に当たっては、引き続き公平・公正な取扱いを基本としている。また、事業提案書に基づき、多くの主催事業を実施している。利用者数、稼働率も適正に伸びている。定期アンケートと「ご意見箱」により利用者の満足度を計り、ご意見を反映して、施設運営の改善に努めている。施設・設備の不具合には適正な修繕を施すなど、対応し報告している。
	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行われており、また、施設の維持管理においても安全で清潔な施設の維持に努め、利用者からの満足度も高い。

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6項目)	A		
指定管理者の 自己評価	経理業務については、運用規則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、実態に即した収支計画を立て、適正な予算執行を行っている。小まめな冷暖房管理など、経費削減努力を続けている。			
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。なお、事業報告書の提出を受けるにあたり、費目ごとの具体的内容についても確認している。			

評価項目		評価基準	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)	A	S
	目標②	全室平均稼働率 42.2%(前年度並み)	A	S
	目標③	利用者満足度 70%(利用者アンケート上で大変満足+満足)	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)	S	
指定管理者の 自己評価	●目標① 実施済みの38事業中35事業において参加予定人数の80%を上回った[達成率184%]、●目標② 目標とする前年度稼働率42.2%に対して、本年度稼働率は46.1%[達成率109%]、●目標③ アンケートによる利用者満足度 71.4%[達成率約102%]			
施設所管課の評価	いずれの評価基準においても目標値を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	受託事業の参加率、稼働率、利用者満足度ともに目標値を上回っており、コミュニティ活動の拠点として着実に地域に浸透してきている。
	改善が望まれる点	施設を利用する団体間の繋がりを深める取り組みが望まれる。