

指定管理者総合評価シート

施設名	八富成田斎場		
指定管理者	成田市吉倉管理組合		
指定期間	平成26年4月1日	～	平成30年3月31日
施設所管課	環境部	環境衛生課	3 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		
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか		
	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		
	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、公表しているか	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 16項目)	A		
指定管理者の自己評価	評価基準に沿った内容で実施することができました。			
施設所管課の評価	施設の運営のみを指定管理者に任せ、施設の維持管理等については直接市が実施しているため、評価基準に合致しない項目がある。 合致する評価基準については、良好に実施された。			

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		
		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		
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか		
	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		
		参加促進への取組を積極的に実施しているか		
	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		
		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		
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか		
備品台帳により記録が適切に保管されているか				
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				
【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 9項目)	A		

る 評 価	指定管理者の 自己評価	評価基準に沿って良好に実施することができました。 ただし、一部評価基準が該当しないものがあります。
	施設所管課の評価	合致する評価基準に沿って良好に実施できた。 指定管理者は運営のみを行っており、施設の維持管理等は市が行っているため、合致しない評価基準が多くあるので評価はAとした。

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		
	【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(標準6項目・本施設 5項目)	A	
指定管理者の 自己評価	評価基準に沿って良好にできました。 ただし、一部評価基準が該当しないものがあります。			
施設所管課の評価	評価基準に沿って良好にできた。 ※ 経理事務の内、料金徴収は指定管理者が行っているが、減免及び還付の手続きは、所管課が行っている。			

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	全職員を対象に接遇研修を実施する。	A	A
	目標②	適正な管理運営を行う。	A	A
	目標③			
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準3項目・本施設 2項目)		
	指定管理者の 自己評価	目標は達成できた。		
	施設所管課の評価	特殊な施設であり、指定管理者は、運営のみを行い、施設の維持管理等は市が直接行っており、歳入も市に入るので、評価目標が立てにくい中で2項目について達成できた。		

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	良好な運営を行った。
	改善が望まれる点	市の施設でも特殊な施設であり、指定管理者の運用形態も他の施設と異なっているため、モニタリングの評価基準が該当しないものがあるので、検討願いたい。