

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	～ 平成 34 年 3 月 31 日	1 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	
その他	利用者等に対する損害賠償に対応できる適切な保険に加入しているか	A	S	
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 20 項目・本施設 20 項目)	A		
指定管理者の自己評価	2期目の初年度に於いて、施設管理と運営の実施体制については、事業提案書、仕様書、協定書、年度事業計画書の内容を遵守し、実行している。円滑な管理運営に必要な人員、制度、危機管理体制を整え、情報管理と公開についても的確に実施している。業務内容は詳細に記録し、適宜市に報告している。また、利用者を守るための保険に適切に加入している。			
施設所管課の評価	運営業務仕様書・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。また、賠償責任保険に加え傷害保険にも加入しており、利用者が安心できる施設運営に努めている。			

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	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	
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		

る 評 価	指定管理者の 自己評価	予約制度については、第1期から引き続き公平公正な取扱いを基本に運用に当たっている。日々の業務に於いて、利用者の利便の促進を図りながら、事業計画に則った主催事業の実施により更なる利用層の拡大につなげている。また環境政策をよく理解した運用を心掛けている。アンケート等により利用者の意見を的確に把握して、日常業務の改善につなげている。運営協議会や各ボランティア組織、個人とのつながりを深め、地域コミュニティへの貢献に努めている。
	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。受託事業を修正・追加する場合は、事前に協議するなど、計画書に則した事業の実施が望まれる。

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、還付の手続き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 その他	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
		駐車料金徴収代行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 8 項目・本施設 8 項目)		A	
指定管理者の 自己評価	運用規則に則って適正な経理処理を実行している。年度を通じて、あるいは指定管理期間を通じて収支の整合性がとれるよう努力している。市から委託されている駐車場料金徴収代行業務は適切に処理し、複合施設として同居している図書館、「なかよしひろば」の経理処理は適切に実行している。			
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。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、光熱水費等の経理事務も適切に処理されている。			

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	受託事業の参加率について、参加予定人数の80%以上の事業	50%	S	S
	目標②	全室平均稼働率が46%(前年度並み)	46%	A	A
	目標③	利用者満足度(アンケート上で大変満足+満足)が70%	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44事業中32事業が参加率80%以上で達成率72.7%。(目標達成率50%) 目標②: 3月までの累計稼働率は46.7%。(目標稼働率46%) 目標③: 利用者アンケートの満足度(大変満足+満足)74.0%。(目標満足度70%)				
施設所管課の評価	目標①達成率145%、目標②達成率101%、目標③達成率105%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、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、コミュニティ拠点施設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	受託事業の内容を修正・追加する場合は、事前に協議するなど、計画書に則した事業の実施が望まれる。