

指定管理者総合評価シート

様式 4

施設名	三里塚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	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	S
	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	S
	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	S
		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		—	—	
【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	指定管理者体制での運営3年目。引き続き事業提案書、仕様書、協定書、年度計画書の内容を遵守しながら、図書館業務を含めて適切に運営を行っている。円滑な運営管理を実現するために人員を適切に配置。業務内容は日報にて関係各所に報告するとともに、市への報告も事業実施報告書等で適宜行っている。危機管理・個人情報管理・金銭管理も的確に準備・遂行している。			
施設所管課の評価	事業提案書・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、個人情報等の管理についても適切に行っている。			

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	S
		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	S
	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	S
その他		—	—	
【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

Ⅱ 評価	指定管理者の自己評価	「公平・公正」を基本とし、利用者対応を継続している。主催事業実施により、新たな利用者の開拓や新規サークルの発足につなげるよう努めている。また、ご意見箱やアンケートなどを実施し、利用者の要望を収集し、日常のサービスの向上に繋げている。運営協議会や地域団体、ボランティアと協力しながら、地域コミュニティ活性化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、利用者からの意見や要望についても可能な限り対応がなされている。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ている。

評価項目	評価基準	自己評価	所管課評価	
Ⅲ 收支等に関する評価	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	S
	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
【総括 Ⅲ】	收支等に関する評価(標準 6 項目・本施設 6 項目)	A		
指定管理者の自己評価	利用料金の收受等に関しては運営基準に則り、適切に処理している。利用者の利便性を考慮しながらも、無駄のない運営を心掛け、経費削減等に努めている。複合館として、「なかよしひろば」の経理処理も適切に行っている。			
施設所管課の評価	事業計画に則した予算執行に努めており、複合施設の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。大型台風被害の際、施設閉鎖等に伴う想定外の還付が発生したが、適切に処理を行っていた。			

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	利用者満足度(アンケート上で大変満足+満足)	70%	A	S
	目標②	全室平均稼働率(前年度並み)	12%	A	S
	目標③	受託事業の参加率	60%	A	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: 利用者満足度(大変満足+満足※無回答除く)78.9%。(目標満足度70%) 目標②: 3月までの全室平均稼働率13.7%。(目標12.0%) 目標③: 受託事業参加率は参加率が求められる31事業のうち30事業で50%以上、平均参加率110.6%(目標60%)※新型コロナウイルスの影響で中止となった事業を除く				
施設所管課の評価	目標①達成率112.7%、②達成率114.2%、③達成率184%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	利用者満足度、全室平均稼働率、受託事業参加率のいずれも目標比105%以上の優れた結果となっている。また、各種事業の実施により市民相互の交流が図られており、コミュニティ活動の拠点施設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	引き続き、利用者のニーズにあった事業の実施と活発なコミュニティ活動の促進に努めていきたい。