

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	4 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	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	コロナ禍の下で、仕様書、協定書、事業計画書、R2年度の事業計画書の内容を、できる限り遵守して実行している。利用料収入・返金対応等の金銭管理を含む諸項目について市担当課と連携しながら適切に行い、適宜報告している。危機管理、個人情報保護、情報公開についても整備し、適切に対応している。利用後除菌体制等も確保しながら運営している。			
施設所管課の評価	新型コロナウイルス感染症の影響により計画されていた事業を中止せざるを得ない状況ではあったが、協定書や仕様書などに従って適切な施設の運営が行われている。個人情報保護、情報公開についても整備され、適切に対応されている。緊急事態宣言による休館やその後の利用制限に伴うキャンセルの返金手続についても体制を整え、丁寧に行っている。			

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	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	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

Ⅱ 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公平・公正な取扱いを継続している。コロナ感染防止対策との関連で中止となったものもあるが、施設の利用促進と地域コミュニティの発展を目的とした主催事業を実施。運営協議会、アンケート、「ご意見箱」などにより利用者ニーズを捉えて施設運営の改善を図っている。適切な点検、修繕を実施して、施設、設備の維持管理に努めている。
	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点検、修繕が適切に実施され、安全で清潔な施設の維持に努めている。新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を行いながら、管理運営や主催事業を行っている。

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	コロナ禍にあり利用料収入は予算を下回るが、複合施設からの料金收受を含め、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。年度計画書に基づき、予算管理は適切に実施している。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	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事務も適切に処理をされていた。新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言等で、施設閉館や開館時間短縮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	全室平均稼働率	12%	A	A
	目標②	参加率70%以上となる指定事業の割合	60%	A	S
	目標③	利用者満足度(アンケート【受付等の対応】「大変満足」+「満足」)	70%	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 コロナ禍の影響で累計稼働率 9.9% (目標 12%) 目標② 20事業中17事業が参加率70%以上で達成事業率85.0% (目標60%) 目標③ 11月実施利用者アンケート (大変満足+満足※無回答除く)89.5% (目標70%)				
施設所管課の評価	目標②について、20事業中17事業の指定事業で参加率が70%を超え、目標値を大きく上回っている。目標③についても感染症による制限下での管理運営にあるにもかかわらず、目標値を上回っている。目標①については、感染症の影響が大きく、不可抗力と考える。				

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	新型コロナウイルス感染症の影響がありながらも、利用者満足度と指定事業の参加率は目標比105%以上の優れた結果となっている。地域性を生かした管理運営により、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	引き続き感染症対策を講じながら、地域のコミュニティ活動の拠点として安心、安全な施設運営に努めていただきたい。