

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	5 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	スタッフの健康管理は適切に行われているか	A	A	
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 20 項目・本施設 20 項目)	A		
指定管理者の自己評価	指定管理第1期最終年度。コロナ禍にあったが、仕様書、協定書、年度計画書の内容を極力遵守しながら利用料金管理や図書館業務を含む施設運営を遂行。円滑な運営管理を実現するための適切な人員配置を心掛け、市担当課とも適宜報告を行いながら緊密な連携を図ってきた。危機管理、個人情報保護、情報公開規程等も備え、的確に対応している。			
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、危機管理や個人情報の管理において、研修の実施やマニュアル・規定等の整備により、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	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	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	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	利用者に対する感染症拡大防止策を適切にとっているか	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		

指定管理者総合評価シート

様式 4

評価	指定管理者の自己評価	「公平・公正」を基本とし、アンケートやご意見箱を活用しながら利便性の向上に努めている。アンケート調査においても満足度90%を上回る高評価をいただいている。主催事業も利用者ニーズをとらえた内容を取り入れ、新規利用者の開拓や新規サークルの発足につなげるよう工夫しながら実施。適切な点検・修繕を行い、施設・設備の維持管理を行っている。
	施設所管課の評価	施設予約や窓口での利用者への対応等、公の施設の指定管理者として公平で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対しても真摯に対応している。また、各事業のチラシのデザインなどの工夫や、HPやFacebook等の様々な媒体を活用し、利用促進につながる広報・宣伝活動を行っている。

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
	その他	なかよしひろばに付随する経理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 7 項目・本施設 7 項目)	A		
指定管理者の自己評価	利用料金の收受・還付等に関しては運営基準に則り、適切に処理している。コロナ禍の影響で、冷暖房効率は低下せざるを得ない状況にあるが、こまめな管理により利用者の利便性を考慮しながらも無駄のない運用を行い、経費削減に努めている。経理事務についても運用規則に則り、適正に管理・処理を行っている。			
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。感染症の影響で、閉館時間繰り上げに伴う還付等が生じたが、適正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	13%	A	A
	目標②	参加率70%以上となる指定事業の割合	70%	S	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」)	75%	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月までの全室平均稼働率12.8%(目標13%) 目標②:参加率が算出できる23事業中19事業で70%以上。達成事業率82.6%(目標70%) 目標③:11月実施の利用者アンケート(大変満足+満足※無回答除く)91.9%(目標75%)				
施設所管課の評価	目標②:達成率118%、目標③:達成率122.5%であり、目標値を上回っている。目標①については、達成率98.5%であった。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	指定事業の参加率と利用者満足度とは、目標値に対して105%以上の優れた結果となっており、利用者のニーズに寄り添った運営を行っていることが伺える。運営協議会やボランティアとの良好な関係を築いており、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	引き続き感染症対策を講じながら、活発なコミュニティ活動の促進に努めていただきたい。