

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	令和 4 年 4 月 1 日	～ 令和 9 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	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
	個人情報保護	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	
	情報公開	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	
		情報公開に関する規程が整備されているか	A	A	
	その他	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか	A	A	
	【総括 Ⅰ】	実施体制の履行状況に関する評価(標準 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2期3年目。仕様書、協定書、年度計画書の内容を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行っている。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・情報交換を行いながら緊密な連携を図っている。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・運營業務仕様書・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	A
		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	A
		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

Ⅱ 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。アンケート調査でも満足度90%の高評価をいただいた。主催事業もニーズをとらえた事業を追加するとともに、既存事業も内容の充実等を図り満足度の高い事業の創出に取り組む。施設・設備の維持管理の面でも適切な点検・修繕を行い、快適な環境作りに注力。
	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いる。利用者からの意見や要望に可能な限り対応がなされるなど、サービス向上に尽力している。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 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 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 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 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	利用料金の収受・還付等は運営基準に則り、適切に処理。感染症の影響は少なくなってきたものの、衛生面の対応も引き続き実施。電気料金を含む物価の全般的な高騰の影響を大きく受けているが、こまめな管理で利用者の利便性・快適性を優先しながら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適正に管理・処理を行っている。		
	施設所管課の評価	運営基準に則った利用料金の徴収、減免、還付が適切に処理できており、予算執行についても事業計画に基づいた処理ができていた。また、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についても適切に処理できていた。		

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	28%	A	A
	目標②	指定事業の参加率	87%	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」)	87%	A	A
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(標準 3 項目・本施設 3 項目)	A		
	指定管理者の自己評価	目標①: 全室平均稼働率 28.4%(目標28%) 目標②: 参加率が算出できる25事業のうち24事業が100%以上。平均参加率は135.6%。達成事業率96.0%(目標87%) 目標③: 11月-12月実施の利用者アンケート(大変満足+満足※無回答除く)90.4%(目標87%)			
	施設所管課の評価	目標①: 達成率101.4%、②: 達成率110.3%、③: 達成率103.9%であり、いずれの項目においても目標値を上回っており、十分な成果が上がっている。			

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	数値目標がいずれも目標値に達しており、優れた結果となっている。また、指定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ただきたい。