

平成 29 年度 寒川町 指定管理者制度に関する 総括評価の結果

1. はじめに（総括評価について）
2. 総括評価票の見方
3. 寒川町地域集会施設（12 か所）
4. 寒川町福祉活動センター
5. 寒川町ふれあいセンター
6. 寒川町健康管理センター
7. 寒川総合体育館
8. 田端スポーツ公園
9. 寒川総合図書館・寒川文書館
10. 寒川町民センター・寒川町北部公民館（北部文化福祉会館）・寒川町南部公民館（南部文化福祉会館）

1. はじめに（総括評価について）

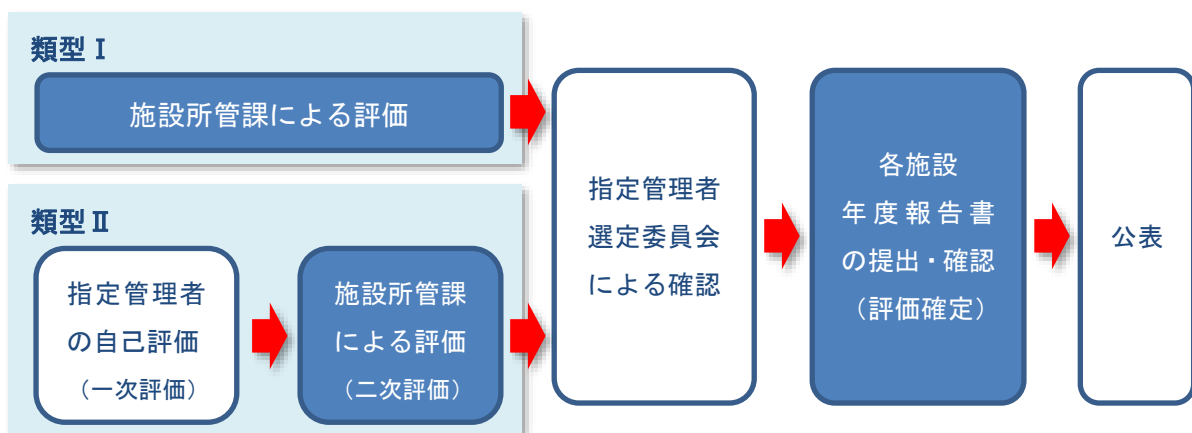
寒川町では、指定管理者制度の実施にあたり、町に代わって施設の管理やサービス提供等を行う指定管理者の業務が、適正かつ利用者に寄り添ったものとなるよう、モニタリング評価を実施しています。モニタリング評価の実施にあたっては、外部の視点を可能な限り取り入れるとともに、結果を公表することにより、評価の客観性・透明性を確保することとします。

モニタリング評価は、年2回以上、実際の業務内容の確認を行う「モニタリング」と、年1回、当該年度の管理業務の総括を行う「総括評価」に分けて実施しています。

この資料は、平成29年度の各施設における指定管理者の管理業務について、各施設所管課が行った総括評価の結果を取りまとめたものです。

各施設の総括評価の内容については、「寒川町指定管理者選定委員会（平成30年3月9日開催）」において確認を行ったうえで、指定管理者からの年度報告書の提出を以て確定した内容となっています。

総括評価の流れ（イメージ）



類型Ⅰ：類型Ⅱ以外の施設

（地域集会施設、福祉活動センター、健康管理センター、ふれあいセンター）

類型Ⅱ：指定管理者が公募により選定され、かつ利用者が限定されていない施設

（総合体育館、田端スポーツ公園、総合図書館・文書館、町民センター・公民館2館）

2. 総括評価票の見方

類型Ⅰ

平成 年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅰ)		施設所管課等	
1. 基礎項目		指定 期 間 年 月 日 ～ 年 月 日	
施設 名		指定 期 間	
指定 管理 者 名		指定 期 間	
2. 総括評価(個別項目の評価)			
評価項目	評価基準	モニタリング結果 9月 2月 主な指摘事項と対応状況等	
人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。 業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 労働法規定等遵守し、業務従事者の労働管理を適正に行っている。 業務実施に必要な研修等を実施している。		
外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、美川町内の企業の活用を努めている。		
法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。		
個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。 個人情報の取扱い、紛失等のないよう、対策を講じている。		
情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。 指定書等に依り、情報を適切に管理、公表している。		
管 理 記 録	施設日記等の記録を適切に保管、保管している。 事故、災害等に関する記録が適切に保管されている。		
運 送 調 査	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。 町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアル等が整備され、訓練も実施している。		
経 理 事 務	事業計画書等に基づき、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。		
施設維持管理	仕様書等に依り、清掃、設備・環境衛生管理を適切に行っている。 仕様書等に依り、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。 仕様書等に依り、施設の防火管理を適切に行っている。 条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。		
利用者対応	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。 施設の利用許可、案内等を適切に提供している。 利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。 苦情、要望等、適切な対応を実施している。		
事業運営	事業計画書に即し、委託業務を実施している。 施設の設置目的に即した自主事業を実施している。 ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。		
環境配慮	仕様書等に依り、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。		
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。 苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。		
その他			
収 入 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な収支体制を構築している。		
収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。		
財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。		
施設所管課による 総括評価		【詳細説明】 ○(重要) 仕様書・指定書等を遵守しながら、その水準以上のレベルで管理業務を行っている。 ○(良好) 仕様書・指定書等を遵守し、概ねその水準以上のレベルで管理業務を行っている。 ○(改善) 仕様書・指定書等を遵守しているものの、指摘事項の一部に即した対応が、改善を要する。 ×(改善の必要) 仕様書・指定書等を遵守してはいるが、指摘のうえ、管理内容を本格的に改善する必要がある。	
指定管理者選定委員会 による意見			

9月及び2月に実施したモニタリングの結果と特記事項が記載されています。

当該年度の管理状況に対し、モニタリング結果も踏まえ、施設所管課が項目ごとに評価した内容が記載されています。

各項目の評価を踏まえた施設所管課による総括評価の内容と、指定管理者選定委員会による意見が記載されています。

類型Ⅱ

平成 年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)		施設所管課等	
1. 基礎項目		指定 期 間 年 月 日 ～ 年 月 日	
施設 名		指定 期 間	
指定 管理 者 名		指定 期 間	
2. 総括評価(個別項目の評価)			
評価項目	評価基準	モニタリング結果 9月 2月 主な指摘事項と対応状況等	
人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。 業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 労働法規定等遵守し、業務従事者の労働管理を適正に行っている。 業務実施に必要な研修等を実施している。		
外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、美川町内の企業の活用を努めている。		
法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。		
個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。 個人情報の取扱い、紛失等のないよう、対策を講じている。		
情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。 指定書等に依り、情報を適切に管理、公表している。		
管 理 記 録	施設日記等の記録を適切に保管、保管している。 事故、災害等に関する記録が適切に保管されている。		
運 送 調 査	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。 町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアル等が整備され、訓練も実施している。		
経 理 事 務	事業計画書等に基づき、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。		
施設維持管理	仕様書等に依り、清掃、設備・環境衛生管理を適切に行っている。 仕様書等に依り、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。 仕様書等に依り、施設の防火管理を適切に行っている。 条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。		
利用者対応	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。 施設の利用許可、案内等を適切に提供している。 利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。 苦情、要望等、適切な対応を実施している。		
事業運営	事業計画書に即し、委託業務を実施している。 施設の設置目的に即した自主事業を実施している。 ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。		
環境配慮	仕様書等に依り、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。		
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。 苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。		
その他			
収 入 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な収支体制を構築している。		
収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。		
財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。		
施設所管課による 総括評価		【詳細説明】 ○(重要) 仕様書・指定書等を遵守しながら、その水準以上のレベルで管理業務を行っている。 ○(良好) 仕様書・指定書等を遵守し、概ねその水準以上のレベルで管理業務を行っている。 ○(改善) 仕様書・指定書等を遵守しているものの、指摘事項の一部に即した対応が、改善を要する。 ×(改善の必要) 仕様書・指定書等を遵守してはいるが、指摘のうえ、管理内容を本格的に改善する必要がある。	
指定管理者選定委員会 による意見			

9月及び2月に実施したモニタリングの結果と特記事項が記載されています。

当該年度の管理状況について、指定管理者が行った自己評価（一次評価）の内容が記載されています。

指定管理者の自己評価をもとに、9月・2月のモニタリング結果も踏まえ、施設所管課が項目ごとに評価した内容（二次評価）が記載されています。

各項目の評価を踏まえた施設所管課による総括評価の内容と、指定管理者選定委員会による意見が記載されています。

平成29年度 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅰ）

1. 基礎項目

施設名	12地域集会所	施設所管課等	協働文化推進課	評価責任者	協働文化推進課長 芹澤 るみ子
指定管理者名	寒川町地域集会所運営委員会連絡協議会	指定期間	H29年 4月 1日 ～ H34年 3月 31日		

2. 総括評価（個別項目の評価）

評価項目		評価基準	モニタリング結果		施設所管課による評価		
			9月	2月	主な指摘事項と対応状況等	総括評価	評価のポイント
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。					各地域集会所には常任の人員配置はしていない。
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。					
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。					
		業務実施に必要なとなる研修等を実施している。					
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	◎ ○	◎ ○	○	外部委託については、受付業務・清掃業務をしているが、事前に承認を受けている。	
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○	○	条例及び施行規則に基づく事業実施である旨を確認	
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○	○	個人情報保護は鍵のかかる部屋・キャビネットに保存している。	
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	◎	◎			
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○ ○	○ ○	○		
	管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。 点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	◎ ◎	◎ ◎	◎	記録を確認。	
連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。 町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○ ◎	◎ ◎	◎			
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	◎ ○	◎ ◎	◎	独自に緊急時対応はしていないが、母体である自治会の自主防災組織が代わりを担い、防災訓練も実施している。		
経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○ ○	○ ○	○			
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	○	○		
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○			
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○			
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○			
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○			
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○			
	利 用 者 対 応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	◎	◎	◎	役場に苦情のある年もあり、適宜指摘してきた。今年度は役場への苦情件数は0である。	
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	◎	◎			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	◎	◎			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	◎	◎			
	事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	◎	◎	○	自主事業は実施していない。広報関係はホームページではなく、自治会回覧により行っている。	
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○			
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。 ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。					○ ○
	環 境 配 慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○	○	電気の消し忘れ等に対し、張り紙で注意喚起をしている。	
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○	○		
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○			
利 用 者 アン ケ ー ト	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	△	△	△	今年度当初より利用者アンケートを実施する予定はなかったが未実施。来年度以降については、実施することを確認している。また、各地域集会所運営委員会には主な利用団体から代表者が選出されており、要望等を聞くことのできる態勢は整えられている。		
そ の 他							
収支状況等	執 行 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	○		
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確認している。	○	○			
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確認している。	○	○			

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	当施設は指定管理制度の導入前より各自治会に管理を委託してきた経緯があり、問題が生じた場合はその都度、指摘・改善を実施してきた。そのため、この9月・2月とも指摘事項は特になく、特筆すべき問題点はなしとした。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。労務管理を含めた人員体制の確認、緊急時マニュアル等と町方針との整合の確認は継続的に、また、より詳細な利用者アンケートの実施にも努めるよう町・指定管理者間で調整していただきたい。

【評価区分】

- ◎（優良）：仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
○（良好）：仕様書・協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。
△（要改善）：仕様書・協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
×（抜本的見直し）：仕様書・協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直し必要がある。

平成29年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅰ)

1. 基礎項目

施設名	寒川町福祉活動センター	施設所管課等	福祉課	評価責任者	福祉課長 内田 武秀
指定管理者名	社会福祉法人 翔の会	指定期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日		

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目		評価基準	モニタリング結果		施設所管課による評価
			9月	2月	総括評価 評価のポイント
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	○	○	○ 業務実施に必要な研修等は実施しており、業務に必要な人員は確保している。 (事業計画書における職員配置の記載内容に一部修正事項があり、来年度の提出時に修正依頼)
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○	
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	◎	◎	
		業務実施に必要なとなる研修等を実施している。	○	○	
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	◎	◎	◎ 町内企業の活用に努めている。
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○	
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	◎	◎	◎ 左記条例及び施行規則に基づいている。
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	◎	◎	◎ 個人情報保護に関する基本規程が整備されており、適切に対応している。
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	◎	◎	
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	◎	◎	◎ 上記規程内に整備されており、適切に対応している
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	◎	◎	
指定管理業務の内容・水準	管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	◎	◎	◎ 業務日誌及び点検記録表により確認
		点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	◎	◎	
		各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	◎	
		町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	◎	◎	
	緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	◎	◎	◎ 法人内の連絡体制は整備されている
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	◎	
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	◎	◎	◎ 領収書等を適正に管理している
		収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	◎	◎	
	施設維持管理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	◎	◎	◎ 警備日誌等により適切に対応している 必要な修繕等については経過を町に逐一報告している
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	◎	◎	
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	◎	◎	
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	◎	◎	
	利 用 者 対 応	必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	◎	◎	◎ 利用者アンケート調査を確認
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	◎	◎	
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	◎	◎	
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	◎	◎	
指定管理業務の内容・水準	事 業 運 営	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	◎	◎	◎ 条例および基本協定に基づき、適切に利用料金の徴収を行っている。
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	◎	◎	
		利用料金の徴収を適切に行っている。	◎	◎	
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	◎	◎	
	環 境 配 慮	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	◎	◎	◎ ホームページは法人管理
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	○	
	苦 情 等 対 応	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	◎	◎	◎ 指摘事項等なし
		苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	◎	◎	
	利用者アンケート	苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	◎	◎	◎ 利用者からの苦情・要望等はない
		利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	◎	◎	
収支状況等	そ の 他				
	収 入 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	○ 指定管理業務は適切に行われている。
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○	
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○	

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	指定管理業務について概ね水準以上の内容で管理業務を行っているが、今後適切な指定管理業務を推進していく上で協議・調整を図っていく必要がある。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。当会議より不足を指摘された資料については、後日施設所管課で確認していただきたい。労務管理を含めた人員体制の確認、緊急時マニュアル等と町方針との整合の確認は継続的に言い、また、より詳細な利用者アンケートの実施にも努めるよう町・指定管理者間で調整していただきたい。自主事業の実施についても検討・調整していただきたい。

【評価区分】 ◎(優良):仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。 ○(良好):仕様書・協定書等を遵守し、概ねその水準どりの内容で管理業務を行っている。 △(要改善):仕様書・協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。 ×(抜本的見直し):仕様書・協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

平成29年度 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅰ）

1. 基礎項目

施設名	ふれあいセンター	施設所管課等	高齢介護課	評価責任者	高齢介護課長 鈴木 隆俊
指定管理者名	(公社)寒川町シルバー人材センター	指定期間	H28年4月1日 ～ H33年3月31日		

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目		評価基準	モニタリング結果		施設所管課による評価			
			9月	2月	主な指摘事項と対応状況等	総括評価	評価のポイント	
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	○	○	研修に参加。また、職員間の業務スキルに関する情報共有の場を設けた。	○	人員配置、労務管理は行われている。業務に必要な研修に参加し後、職員間で共有し全体のスキルアップをはかった。	
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○				
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	○	○				
		業務実施に必要な研修等を実施している。	△	○				
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	○	○		○	特殊な作業以外は町内企業を活用している	
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○				
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○		○	法令等を遵守し実施している	
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○	既存の緊急対策体制をマニュアルとしてまとめるよう指示。作成済み	○	適切な対策が執られている	
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○				
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○		○	適切な対策が執られている	
協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。		○	○					
管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○	○		適切に整備されている		
	点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	○					
連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○	○		月例報告等、遅延無く提出されている		
	町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○					
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○	○		利用者の安全を確保している		
	緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	△	○					
経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○	○		適切に運用されている		
	収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○					
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	○	○	衛生管理、保守管理、防火管理等、適切に管理運営がされている		
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○				
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○				
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○				
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○				
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○				
	利 用 者 対 応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○	○	適切に実施されている		
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○				
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	△	○				
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○				
事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○	○	適切に運営されている			
	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○					
	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	○					
環 境 配 慮	ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	○	○	雨水活用等、環境への配慮が行われている			
	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○					
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○			○	○	適切に実施されている
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○			○		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	○		○	適切に実施されている		
そ の 他								
収支状況等	収 入 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	○	適切な執行体制が執られている。理事会等への報告も定期的実施し、執行状況の確認を行っている		
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○				
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○				

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	施設維持管理、事業運営について、協定書や仕様書に沿って履行されている。緊急時の対応や安全管理を進めた。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。指定管理者の管理業務と法人の業務が混同しないよう、施設所管課において、今後も確認を行っていただきたい。労務管理を含めた人員体制の確認、緊急時マニュアル等と町方針との整合の確認は継続的に、また、より詳細な利用者アンケートの実施にも努めるよう町・指定管理者間で調整していただきたい。自主事業の実施についても検討・調整していただきたい。

【評価区分】

- ◎（優良）：仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
○（良好）：仕様書・協定書等を遵守し、概ねその水準どりの内容で管理業務を行っている。
△（要改善）：仕様書・協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
×（抜本的見直し）：仕様書・協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

平成29年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅰ)

1. 基礎項目

施設名	健康管理センター	施設所管課等	健康・スポーツ課	評価責任者	健康・スポーツ課長 亀井 正人
指定管理者名	寒川町社会福祉協議会	指定期間	H29年4月1日 ～ H34年3月31日		

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目		評価基準	モニタリング結果		施設所管課による評価
			9月	2月	総括評価 評価のポイント
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	○	○	○ マナー研修を受講するなど適切に実施していた
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	△	△	
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	○	○	
		業務実施に必要な研修等を実施している。	○	○	
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	○	○	○ 適切に実施していた
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○	
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○	○ 適切に実施していた
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○	○ 鍵をかけるなど、適切に対応していた
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○	
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○	○ 適切に実施していた
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○	
	管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○	○ 利用申請、貸出簿、報告書など適切に対応していた
		点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	○	
指定管理業務の内容・水準	連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○	○ 適切に実施していた
		町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○	
	緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○	△ マニュアルなし。作成予定である。また避難訓練は来年度に実施予定である。
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	△	△	
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○	○ 科目別に作成し、領収書を添付していた
		収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○	
	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	○	○ 検査票を用いて適切に対応していた
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○	
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○	
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○	
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○	
	利 用 者 対 応	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○	○ 概ね適切に実施していた
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○	
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○	
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○	
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○	
	事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	△	△	○ 主にセミナーやイベント情報を提供していた
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	○	
	環 境 配 慮	ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	○	○ 緑のカーテン実施や雨水の活用を行っていた
		仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○	
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○	○ 第3者委員会にて適切に対応していた
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○	
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	○	○ アンケート結果において概ね「良い」評価であった
	そ の 他				
収支状況等	収 支 状 況	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	○ 概ね適切に実施していた
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○	
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○	

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	事業運営、施設維持管理など、全般において概ね良好である。 緊急時の対応については、早急なマニュアルの作成や避難訓練の実施を促した。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。緊急対応の項目で、マニュアルを作成予定とあるので、平成29年度中に作成するよう、適切に指導していただきたい。労務管理を含めた人員体制の確認、緊急時マニュアル等と町方針との整合の確認は継続的に行い、また、より詳細な利用者アンケートの実施にも努めるよう町・指定管理者間で調整していただきたい。

【評価区分】

◎(優良):仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
○(良好):仕様書・協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。
△(要改善):仕様書・協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
×(抜本的見直し):仕様書・協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

平成29年度 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅱ）

1. 基礎項目

施設名	寒川総合体育館	施設所管課等	都市計画課
指定管理者名	シンコースポーツ・静岡ビル保善共同事業体	指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日

評価責任者	都市計画課長 小林 正直
-------	--------------

2. 総括評価（個別項目の評価）

評価項目		評価基準		モニタリング結果		一次評価	二次評価		
				9月	2月	(指定管理者による振り返り)	総括評価	施設所管課による評価のポイント	
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。		◎	◎	当初事業計画に即した人員配置を行っており、各職員が業務上必要となる資格の研修及び取得をおこなっている。	◎	事業計画に即した人員配置を適切に行っており、資格の取得や講習を積極的に実施し、意識の向上に努めている。	
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。		◎	◎				
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。		◎	◎				
		業務実施に必要な研修等を実施している。		◎	◎				
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。		◎	◎	委託先が限定される事業以外町内企業の活用に努めている。	◎	町内業者の活用に積極的に努めている。	
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。		◎	◎				
	法 令 等 遵 守		法令、条例等に基づき、業務を実施している。		◎	◎	法令等を遵守し、適切に業務実施している。	◎	法令等を遵守し、適切に業務実施している。
	個 人 情 報 保 護		個人情報保護に関する規程が整備されている。		◎	◎	個人情報保護については、職員研修等を実施し、特に気をつけて対策を講じている。	◎	個人情報保護に対して、情報管理体制が適切にとられている。
	個人情報情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。		○	◎					
	情 報 公 開		情報公開に関する規程が整備されている。		◎	◎	協定書に従い、必要な対応を実施している。	◎	情報公開についての規定が十分整備されている。
管 理 記 録		業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。		◎	◎	業務日誌等の整備、保管及び各種記録の保管は適切に実施している。	◎	各種記録について適切に整備・保管されている。	
点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。		◎	◎						
連 絡 調 整		各種報告書等を遅滞なく町に提出している。		◎	◎	報告書の提出、連絡調整については問題なく行っている。より密に連絡調整を行っていく。	○	概ね適切に業務を行っているが、若干の認識の齟齬が発生する場合がある。	
町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		◎	○						
緊 急 対 応		事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。		◎	◎	職員の訓練は行われているが、利用者を対象とした訓練がないとの指摘あり。	△	指摘あった利用者への訓練については、定期的に利用する団体等の訓練が必要だと判断したため。	
緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。		◎	△						
経 理 事 務		事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。		◎	◎	適切に実施している。	◎	適切に実行されている。	
収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。		◎	◎						
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。		◎	◎	概ね問題なく管理できており、町と連絡を取り合い修繕等を実施しているが、最終的な報告までに期間がかかる場合がある。	○	概ね問題なく管理されており、町と連絡を取り合い修繕を実施しているが、最終的な報告までに時間がかかる場合がある。	
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。		○	○				
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。		○	◎				
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。		◎	◎				
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。		○	○				
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。		○	○				
	利 用 者 対 応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。		◎	◎	過去のアンケートにより勤務態度に指摘あった職員がおり、指定管理者より状況確認のうえ、改善するよう指導を行っている。	△	過去のアンケートにより指摘された、職員の態度について、再度のアンケートにて改善がみられないとされているので、改善のための指導の徹底が必要。	
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。		◎	◎				
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。		○	○				
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。		○	△				
利用料金の徴収を適切に行っている。		◎	◎						
事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。		◎	◎	自主事業の評判も良く混雑状況等も適時利用者へわかるよう実施している。	◎	ホームページを利用した情報の発信などは随時行われており、自主事業についても利用者の評判が良い。		
	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。		◎	◎					
ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。		◎	◎						
環 境 配 慮		仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。		◎	◎	仕様書、事業計画書に基づき適切に実施している。	◎	ごみの分別及び各種環境に配慮した取り組みが実施されている。	
苦 情 等 対 応		苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。		△	◎	概ね問題なく対応している。	○	概ね問題なく管理できているが、整理に時間がかかり、報告がやや遅れる時がある。	
苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。		○	○						
利 用 者 アン ケ ー ト		利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。		△	◎	12月に実施。満足度は概ね良好。	○	調査件数は増加しているが、来場者に対して数が少ないため。	
そ の 他									
収支状況等	執 行 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。		◎	◎	専用口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を執っている。収支状況、財務状況についても適切な状態を保っている。	◎	指定管理者専用の口座や帳簿等を用意していることを確認しており、財務状況等も問題なく実施されている。	
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。		◎	◎				
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。		◎	◎				

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	利用者への対応や緊急時の対応について指摘事項は残るが、職員に対して意識向上のための研修を随時行っており、様々な自主事業を展開して町民の方がよりスポーツに親しめるよう努めている。また、利用者アンケートでの評価も概ね高く、施設の設置目的に合致する運営ができているものと認められる。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。職員の接客態度に関する対応、利用者の快適な利用に資する管理業務を行うよう、指定管理者と調整を行っていただきたい。当会議より不足を指摘された資料については、後日施設所管課で確認していただきたい。労務管理を含めた人員体制の確認、緊急時マニュアル等と町方針との整合の確認は継続的に行い、また、より詳細な利用者アンケートの実施にも努めるよう町・指定管理者間で調整していただきたい。

【評価区分】

- ◎（優良）：仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
- （良好）：仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。
- △（要改善）：仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
- ×（抜本的見直し）：仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

平成29年度 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅱ）

1. 基礎項目

施設名	田端スポーツ公園	施設所管課等	健康・スポーツ課
指定管理者名	静岡ビル保全・シンコースポーツ共同事業体	指定期間	平成28年4月1日～平成32年3月31日

評価責任者	健康・スポーツ課長 亀井 正人
-------	-----------------

2. 総括評価（個別項目の評価）

評価項目		評価基準	モニタリング結果			一次評価 （指定管理者による振り返り）	二次評価	
			9月	2月	主な指摘事項と対応状況等		総括評価	施設所管課による評価のポイント
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	○	○	除草作業時ヘルメット着用を指導した。改善済み。	適正に実施している。メンテナンススキルの有る従業員を確保。定期的な研修等を実施している。	○	現在の人員配置で支障はなく、必要に応じて研修等行っていることから、適切な人員体制が確保されている。指摘事項については、速やかに対応している。
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○				
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	○	○				
		業務実施に必要な研修等を実施している。	○	○				
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	○	○	トイレ汲み取り業務及び機械警備業務を委託 町の承認済み	トイレ汲み取り業務及び機械警備業務を委託 町の承認済み	○	地域経済の活性化につなげるべく町内企業の活用にも努めている。
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○				
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○	緊急時の連絡網、マニュアルはあるものの、保管場所が不適切であったため9月のモニタリングで指導し、改善済み。2月のモニタリングで避難訓練等の実施を指導した。	法令等を遵守し、適切に業務遂行している。	○	法令等を遵守し、適切に業務を実施している。
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○				
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○				
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○				
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○				
	管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○				
		点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	○				
	連 絡 調 整	各種報告書を遅滞なく町に提出している。	○	○				
		町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○				
	緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○				
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	△				
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○	1月の月例報告時に、利用時間終了時における管理人の接遇について不適切な点があったため指導をした。協議の上、対応策を実施済み。	適正な予算実行、経理事務を遂行している。	○	毎月の収支報告において誤入力が見受けられるものの、概ね適切に実施されている。
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	取支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○				
		仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	◎				
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○				
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○				
	利 用 者 対 応	条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○				
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○				
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○				
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○				
	事 業 運 営	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○				
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○				
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○				
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○				
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	積極的な自主事業の企画及び開催をするよう指導した。平成29年度は前年度同様1回の実施であった。	事業計画書に則り業務遂行し利用者アンケート実施による改善提案を実施し自主事業も適切に実施している。	△	積極的な自主事業の企画及び開催が求められる。
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	△	△				
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	○				
		仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○				
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○				
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○				
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	○				
		1月～2月に実施。満足度は概ね良好。	○	○				
	そ の 他							
収 支 状 況 等	執 行 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	利用料金収入、自主事業用に専用口座を用意し経費管理も適切に実施しており健全な財務体質を維持している。		○	適切な執行体制を執っている。収支状況、財務状況も健全である。
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○				
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○				

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	施設整備について、利用者からの評判は良好であり、適切に管理・運営されている。しかしながら、自主事業の実施回数が少なかつたことから、民間企業のアイデア、能力を活かし「利便性・サービスの向上」「地域の活性化」に寄与する魅力的な自主事業の企画及び開催が求められる。また、平日の施設の稼働率を上げるための自主事業も求められる。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。自主事業については、人員配置や収支の面で工夫を行い、本来の管理業務に支障の無い範囲で、適切に実施するよう、調整していただきたい。当会議より不足を指摘された資料については、後日施設所管課で確認していただきたい。労務管理を含めた人員体制の確認、緊急時マニュアル等と町方針との整合の確認は継続的にを行い、また、より詳細な利用者アンケートの実施にも努めるよう町・指定管理者間で調整していただきたい。

【評価区分】

- ◎（優良）：仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
○（良好）：仕様書・協定書等を遵守し、概ねその水準どりの内容で管理業務を行っている。
△（要改善）：仕様書・協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
×（抜本的見直し）：仕様書・協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

平成29年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)

1. 基礎項目

施設名	寒川総合図書館・寒川文書館	施設所管課等	教育総務課	評価責任者	教育総務課長 長岡 賢一
指定管理者名	TRC・相鉄企業体	指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日		

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目		評価基準	モニタリング結果		一次評価 (指定管理者による振り返り)	二次評価	
			9月	2月		総括評価	施設所管課による評価のポイント
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	◎	◎	事業計画書に即した人員配置と有資格者、経験者を配置している。	◎	専門職員(司書)の確保、研修体制の充実など適切な人員体制の確保に努めている。また、町臨時職員の継続雇用にも十分な配慮が見られる。
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	◎	◎			
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	◎	◎			
		業務実施に必要な研修等を実施している。	◎	◎			
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	△	○	事業計画書に外部委託案を掲載したため未提出だったが指摘の後、提出され改善。	○	改善を要する事項はあったものの速やかに対応した。また、町内事業者を活用するなど、適切に実施されている。
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○			
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○		○	法令等を遵守し、適切に業務実施している。
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○	事務室のパソコンの取扱い改善	○	個人情報保護に対する適切な対策が取られている。
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○			
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○		○	適切な情報公開の体制が取られている。
指定管理業務の内容・水準	管 理 記 録	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○	業務日誌等を適切に保管している。	◎	各種記録は、適切に整理保管されている。
		業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	◎	◎			
	連 絡 調 整	点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	◎	◎	業務日誌等を適切に保管している。	◎	各種記録は、適切に整理保管されている。
		各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○			
	緊 急 対 応	町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	◎	◎	月例報告書等を適切に提出、報告している。	◎	月例報告書は適切に提出され、事故報告、トラブル等も迅速に提出されている。
		事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○			
	緊 急 対 応	緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○	緊急連絡網を準備し、全社版の危機管理マニュアルに従って行動している。	○	適切に実施されている。
		事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○			
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○	毎月、本社・計算センターで管理している予算／実績を把握し、進捗管理を行っている。確認となる請求書、領収書等は月ごとにファイルし管理している。	○	適切に実施されている。
		収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	○	清掃、警備等を適切に行うとともに、開館日、開館時間の遵守、利用者の増加に努めている。	○	施設維持管理に努め、適切に実施されている。特に館内清掃は行き届いており、10年以上が経過した施設とは感じられないほどである。
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○			
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○			
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○			
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○			
	利 用 者 対 応	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○	利用者への対応や服装態度等接遇が向上している。	○	接遇研修を行い、言葉使い、服装、身だしなみに向上が見られる。また、制服着用により利用者の評判も良い。
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○			
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○	受付・案内・登録・貸し出し・返却等一連の業務を着実に実行するとともに、企画事業や展示事業に力を入れ、ボランティアとの連携も実施している。また、フリーファイの導入、ホームページの更新や新パンフレットの作成など情報提供に努めている。	◎	受付・案内・登録・貸し出し・返却等基本的な図書館サービスは適切に実施されている。また、利用者増のため新パンフレットの作成と町内全小中学校児童生徒への配布、フリーファイの導入、ホームページの刷新、ボランティアとの協力や新たな事業の実施など様々な事業に積極的に取り組んだ。
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○			
		受付・案内・登録・貸し出し・返却等の業務を着実に実行するとともに、企画事業や展示事業に力を入れ、ボランティアとの連携も実施している。	◎	◎			
		資料収集方針や選定基準に沿って適正に選書を行っている。	○	○			
		配架・補修・蔵書点検・資料統計等、蔵書管理を適切に行っている。	◎	◎			
	事 業 運 営	展示、企画事業、お話し会など読書活動推進に関する事業を積極的に行っている。	◎	◎	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(Wi-Fi設置)、積極的広報の推進(新パンフレット発行、新規イベント(ぬいぐるみお泊り会、新聞バッグ作り、製本講座等)を実施した。	◎	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(Wi-Fi設置)、積極的広報の推進(新パンフレット発行、新規イベント(ぬいぐるみお泊り会、新聞バッグ作り、製本講座等)を実施した。
		小・中学校と連携・協力して児童、生徒への読書活動支援事業を行っている。	○	○			
		高齢者へのサービスや障がい者へのサービスを行っている。	○	○			
		ボランティア、ボランティアグループとの連携・協力を図っている。	◎	◎			
		地域や企業と連携・協力し、事業を推進している。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	事 業 運 営	ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	◎	◎	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(Wi-Fi設置)、積極的広報の推進(新パンフレット発行、新規イベント(ぬいぐるみお泊り会、新聞バッグ作り、製本講座等)を実施した。	◎	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(Wi-Fi設置)、積極的広報の推進(新パンフレット発行、新規イベント(ぬいぐるみお泊り会、新聞バッグ作り、製本講座等)を実施した。
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	◎			
	事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(Wi-Fi設置)、積極的広報の推進(新パンフレット発行、新規イベント(ぬいぐるみお泊り会、新聞バッグ作り、製本講座等)を実施した。	◎	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(Wi-Fi設置)、積極的広報の推進(新パンフレット発行、新規イベント(ぬいぐるみお泊り会、新聞バッグ作り、製本講座等)を実施した。
		受付・案内・登録・貸し出し・返却等の業務を着実に実行するとともに、企画事業や展示事業に力を入れ、ボランティアとの連携も実施している。	◎	◎			
		資料収集方針や選定基準に沿って適正に選書を行っている。	○	○			
		配架・補修・蔵書点検・資料統計等、蔵書管理を適切に行っている。	◎	◎			
		展示、企画事業、お話し会など読書活動推進に関する事業を積極的に行っている。	◎	◎			
	事 業 運 営	小・中学校と連携・協力して児童、生徒への読書活動支援事業を行っている。	○	○			
		高齢者へのサービスや障がい者へのサービスを行っている。	○	○			
		ボランティア、ボランティアグループとの連携・協力を図っている。	◎	◎			
		地域や企業と連携・協力し、事業を推進している。	○	○			
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	◎	◎			
指定管理業務の内容・水準	事 業 運 営	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	◎	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(Wi-Fi設置)、積極的広報の推進(新パンフレット発行、新規イベント(ぬいぐるみお泊り会、新聞バッグ作り、製本講座等)を実施した。	◎	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(Wi-Fi設置)、積極的広報の推進(新パンフレット発行、新規イベント(ぬいぐるみお泊り会、新聞バッグ作り、製本講座等)を実施した。
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○			
		受付・案内・登録・貸し出し・返却等の業務を着実に実行するとともに、企画事業や展示事業に力を入れ、ボランティアとの連携も実施している。	◎	◎			
		資料収集方針や選定基準に沿って適正に選書を行っている。	○	○			
		配架・補修・蔵書点検・資料統計等、蔵書管理を適切に行っている。	◎	◎			
	事 業 運 営	展示、企画事業、お話し会など読書活動推進に関する事業を積極的に行っている。	◎	◎			
		小・中学校と連携・協力して児童、生徒への読書活動支援事業を行っている。	○	○			
		高齢者へのサービスや障がい者へのサービスを行っている。	○	○			
		ボランティア、ボランティアグループとの連携・協力を図っている。	◎	◎			
		地域や企業と連携・協力し、事業を推進している。	○	○			

指定管理業務の内容・水準	環 境 配 慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○		今後、可燃ごみ一括として一般廃棄物処理を行うのではなく、資源ごみを分別し一般廃棄物処理を行うよう検討していく。また、環境美化・緑化を進めた。	○	適切に実施されている。
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○	苦情、要望等を遅滞なく町に報告している。	苦情については迅速に対応・報告している。要望については月報に全て記載し、報告している。	○	適切に実施されている。
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○				
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	◎	アンケート調査による利用者満足度等の把握に努めた。	12月にアンケート調査を実施し、満足度は良好との結果を得ている。具体的な意見を今後の運営に反映していく。	◎	利用者満足度等に関するアンケートを実施し、今後の運営に反映させるよう取り組んでいる。
	そ の 他							
	収 支 状 況 等	執行体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	専用口座、通帳（横浜銀行・寒川支店）を用意している。会社としての収支、財務状況も適正・健全な状況を保っている。	○	適切に実施されている。
		収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○			
		財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○			

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	人員体制、町との連絡調整、事業運営等について適切に実行されており高く評価する。指定管理初年度であるが、評価の高かった町図書館サービスを良く継承し、人員体制や事業運営に反映している。今後とも、全国規模の運営実績を活かし、「現代社会に求められる図書館像」を追求する姿勢を持ち管理運営に努められたい。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。職員接遇については、今後より一層気をつけるよう、また、駐車場出入り口の混雑への対応についても指定管理者と調整していただきたい。選書については、町民ニーズ等も勘案しながら実施していただきたい。労務管理を含めた人員体制の確認、緊急時マニュアル等と町方針との整合の確認は継続的にを行い、また、より詳細な利用者アンケートの実施にも努めるよう町・指定管理者間で調整していただきたい。

【評価区分】 ◎（優良）：仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。 ○（良好）：仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。 △（要改善）：仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。 ×（抜本的見直し）：仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

平成29年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)

1. 基礎項目

施設名	寒川町民センター・寒川町北部文化福祉会館・寒川町南部文化福祉会館	施設所管課等	教育総務課		
指定管理者名	株式会社オーエンス	指定期間	平成29年4月1日	～	平成34年3月31日

評価責任者	教育総務課長 長岡賢一
-------	-------------

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目		評価基準	モニタリング結果		一次評価	二次評価	
			10月	1月	主な指摘事項と対応状況等	(指定管理者による振り返り)	総括評価 施設所管課による評価のポイント
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。 業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。 労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。 業務実施に必要な研修等を実施している。	○	○	計画に基づき研修を実施し、随時更新を行い他機関主催の研修会等に積極的に参加している。基本的な研修については、4月前に実施し、指定管理業務に望んでいる。	人員体制の強化を図るため、平成30年1月から非常勤職員1名を追加採用し、南部公民館に配属した。年間計画表に基づき、研修を実施した。	○ 専門職員の確保など適切な人員体制の確保がなされている。
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○	基本的には、直営時の委託先を維持し、町内企業の活用に努めている。	直営時の委託先を基本とし、町内企業の活用に努めた。	○ 町内事業者の活用など適切に実施されている。
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	◎	◎	関係法令等を一元管理し、すぐに確認できる状態で業務を実施している。	職員が必要時に確認できるよう、関係法令等を一元管理している。	◎ 関係法令等を一元管理、遵守し、適切に業務を実施している。
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。 個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○	個人情報のファイルにはパスワード等を付与するなど対策を講じている。	ファイルにはPWを付与し、書類は施錠付きキャビネットで保管している。	○ 個人情報保護に関し、適切な対策が取られている。
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○	規程を整備し、公開請求時に備えている。	今年度の請求事例はなかったが、規程に沿って情報公開を行う。	○ 情報公開に関する規程が整備され、情報も適切に管理されている。
	管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。 点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	◎	◎	10月モニタリング時に日勤者と夜間勤務者の連絡調整方法について指摘に対し、改善済み。	業務連絡票により、日勤者と夜間勤務者の業務引継ぎの徹底を図った。	○ 各種記録が適切に整備、管理されている。
	連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。 町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○	関係会議等にも出席し、随時連絡調整を行い業務を実施している。	町と連絡調整を図りながら業務を遂行し、各種報告書も遅滞なく提出した。	○ 適切に実施されている。
	緊急対応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○	連絡網や危機管理、職員マニュアルを整備し、訓練も実施している。	次年度から、職員・利用者合同で避難訓練を実施する。	○ マニュアル整備や訓練実施など適切に実施されている。
指定管理業務の内容・水準	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○	出納表等により管理し、用途に応じて口座も複数用意し適切に管理している。	売上と小口運用資金の2種類の口座を開設し、資金管理を行っている。	○ 適切な経理事務により、適正な予算執行が行われている。
	施設維持管理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	△	○	再委託の業務について、職員のみでしっかりと確認して欲しいとの指摘に対し、業務実施時の立ち会い、報告書の確認体制等改善を図っている。	再委託業務の確認体制の改善を図った。修繕実績については毎月町に報告し、50万円を超えるものについては、町と協議のうえ実施した。利用者数、稼働率については、適正な水準にある。	○ 指摘事項があったものの、迅速な改善をはかり適切に実施されており、全体的にサービス向上に向けた取り組みが積極的に行われている。
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	△	○			
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○			
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	◎	○			
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	◎			
	利用者対応	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○	利用者から各館ともに職員が親切、対応がよいといった意見をアンケート等においていただいている。	利用者対応の改善が図られているとの意見を、アンケート等でいただいた。使用料の徴収は確実にを行い、週2回以上の口座入金をルール化し、安全管理を図っている。	◎ 利用者の評判も良く、適切に実施されている。
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○			
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	◎	○			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	◎			
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○			
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○			
	事業運営	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	△	△	既存サークルの活動の活性化や講座からのサークル化など利用者団体等への支援が積極的に行われている。 ホームページの開設、タウンニュースの活用、毎月の公民館だよりの発行など積極的な情報提供を行っている。	「サークル入会体験フェスタ」「だしや楽校」を新規事業として実施し、サークル活動の活性化、新規利用者の開拓面で成果を挙げることができた。情報提供のための媒体について、充実・拡大を図っていく。	◎ 新規事業に積極的に取り組んでおり、全体的にサービスの向上が図られている。
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	◎			
		利用者や地域住民等との連携が図られている。	○	○			
利用団体等の活動のための支援が行われている。		◎	◎				
サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っている。		◎	○				
環境配慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	△	1月モニタリング時に各館の植栽管理について指摘あり。	ごみの減量化等とともに、植栽管理についても計画的に実施していく。	○ 指摘事項があったものの、おおむね適切に実施されている。	
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。 苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○	適切に対応、報告を行っている。	速やかに町に報告するとともに、迅速で誠意ある対応に努めている。	○ 適切に実施されている。	
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	◎	12月にアンケート調査を実施し、結果についても良好。	トイレ、駐車場に対する要望が多く、少しずつでも改善を図っていく。	◎ 適切に実施され、結果についても良好である。	
その他							
収 支 状 況 等	執行体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	◎	◎	本社及び現場での現金の取扱範囲を明確に定め、適切な執行体制を備えている。	売上と小口運用資金の2種類の口座を開設し、資金管理を行っている。	○ 適切な執行体制を備えており、収支状況についても適正である。
収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○	用途に応じた複数の口座や出納表等を用意し、適正に管理、執行されている。	小口運用資金は、館ごとに出納帳を作成し、月ごとに集計を行っている。		
財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○				

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	細かい部分での指摘事項があったものの、全体的に適切に管理・運営されている。施設面、サービス面、事業面についても積極的にあらたな取り組みが行われ、サービス向上につながっている。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。既存自主事業の内容の充実と情報の提供には、引き続き取り組んでいただきたい。施設の植栽剪定の際に出た剪定枝については、町の方針に従い、なるべく資源化するよう、指導していただきたい。労務管理を含めた人員体制の確認、緊急時マニュアル等と町方針との整合の確認は継続的に行い、また、より詳細な利用者アンケートの実施にも努めるよう町・指定管理者間で調整していただきたい。

【評価区分】

- ◎(優良) : 仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。
- (良好) : 仕様書・協定書等を遵守し、概ねその水準どりの内容で管理業務を行っている。
- △(要改善) : 仕様書・協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。
- ×(抜本的見直し) : 仕様書・協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。