

令和元年度（平成 31 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. シンコースポーツ寒川アリーナ（寒川総合体育館）
8. パンプトラックさむかわ
9. 田端スポーツ公園
10. 寒川総合図書館・寒川文書館
11. 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。

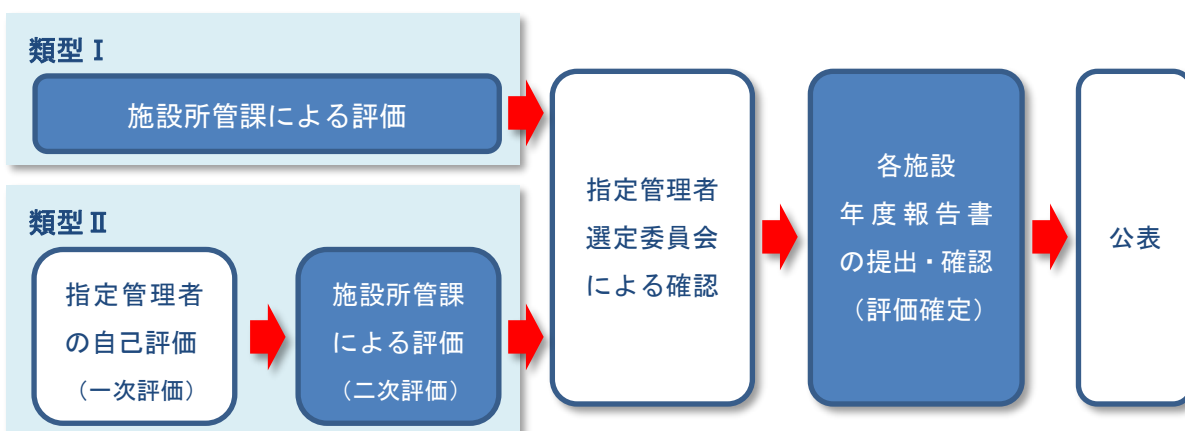
モニタリング評価は、年2回以上、実際の業務内容の確認を行う「モニタリング」と、年1回、当該年度の管理業務の総括を行う「総括評価」に分けて実施しています。

この資料は、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」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。

※令和元年度においては、総括評価実施以降の期間に新型コロナウイルス感染症による対応などがあったことから、この間の指定管理業務において特記すべき事項があるなど、評価確定時に記載を追加した場合は、「(確定時追加)」と表記しています。

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

（シンコースポーツ寒川アリーナ（総合体育館）、パンプトラックさむかわ、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）

※パンプトラックさむかわについては、非公募により選定した施設ですが、シンコースポーツ寒川アリーナと関連の高い施設であることから、類型Ⅱとして評価を行っております。

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	
施設名	指定管理番号	指定期間	年 月 日 ~ 年 月 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 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に向けている。		
法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。		
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。 個人情報の漏えい、紛失等がないよう、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。		
連絡調整	各種報告書等を適時適切に提出している。 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	事業計画書等に即し、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・点検・修理等の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。 必要に応じて、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に応じて実施している。 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			
収支体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な収支体制を確保している。		
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】 ○(評価)：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応的な改善を要する。 ×(改善の要)：仕様書・指定書等を遵守していません。指摘のうえ、管理内容を本格的に改善する必要があります。	
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	
施設名	指定管理番号	指定期間	年 月 日 ~ 年 月 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 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に向けている。		
法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。		
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。 個人情報の漏えい、紛失等がないよう、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。		
連絡調整	各種報告書等を適時適切に提出している。 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	事業計画書等に即し、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・点検・修理等の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。 必要に応じて、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に応じて実施している。 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			
収支体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な収支体制を確保している。		
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】 ○(評価)：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応的な改善を要する。 ×(改善の要)：仕様書・指定書等を遵守していません。指摘のうえ、管理内容を本格的に改善する必要があります。	
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。

令和元年度 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	池田 雅之
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	平成29年 4月 1日 ~ 令和4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
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。			
	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。	〇	〇	〇
		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。	〇	〇	
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	〇	〇	〇
	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。	〇	〇	〇
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	〇	〇	〇
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	〇	〇	〇
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	〇	〇	〇
	管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	〇	〇	〇
		点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	〇	〇	〇
	連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	〇	〇	◎
		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。	◎	◎	
指定管理業務の内容・水準	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。	〇	〇	〇
		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。	〇	〇	
	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。	〇	〇	〇
		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。	〇	〇	
	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。	〇	〇	〇
		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。	〇	〇	
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	〇	〇	
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	〇	〇	
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	〇	〇	
		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。	〇	〇	
	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。	〇	〇	〇
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	〇	〇	
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	〇	〇	
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	〇	〇	
	事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	〇	〇	〇
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	〇	〇	
		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。	〇	〇	〇
		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。	〇	〇	
	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。	〇	〇	〇
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	〇	〇	
	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。	〇	〇	〇
	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。	〇	〇	〇
	収 入 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	〇	〇	
	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。	〇	〇	

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。各施設の収支について、予算規模に対する繰越金などに注視しつつ、適切な運営が図られるよう、引き続き指定管理者に指導を行っていただきたい。

【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。

令和元年度 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31年4月1日 ~ 令和6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。	○	○	事業計画書により確認	○	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。	
		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。	○	○	町内企業の活用に努めている	○	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。	○	○	町福祉活動センター条例及び施行規則に基づいて事業を実施している	○	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により対応している	○	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。	○	○	上記規程により対応している	○	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。	○	○					
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	○	業務日誌及び点検記録は適切に管理されている。		
	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。	○	○	連絡調整を適切に行っている	○	町所管課等との連絡調整を適切に行っている。		
	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	○	事業所及び当センター等で合同訓練を実施している。		
	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。	○	○	領収書等を適正に管理している	○	使用料に関する領収書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。	○	○					
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。	○	○	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	○	環境衛生管理、保守管理等を適切に行っている。 修繕等が必要な場合は原因・経過等について逐一報告されている。	
		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。	○	○	利用者アンケート調査を確認	○	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。	
		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。	○	○	ホームページは法人管理	○	事業計画書に則り業務を実施している。	
		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。	○	○	指摘事項等なし	○	ごみの資源化・減量化等について環境への配慮を適切に行っている。	
	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。	○	○	利用者からの苦情・要望等はない	○	苦情、要望等なく対応している。	
		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。	○	○	利用者アンケート調査を実施している	○	利用満足度等の把握を適切に行っている。	
	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。	○	○	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。
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。就業規則等の労務管理については改めて確認を行うとともに、アンケート調査等を充分に活用し、利用者ニーズに沿った自主事業等を行っていただきたい。

【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。

令和元年度 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	平成28年4月1日 ~ 令和3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	
			10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。	○	○		○ 人員配置、労務管理は適正に行われている。
		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。	○	○	○ 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。	○	○	○ 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	
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。	○	○	○ 適切に整備されている	
		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。	○	○	○ 適切に整備されている	
		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。	○	○	○ 月例報告等、遅延無く提出されている	
		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。	○	○		
	経 理 事 務	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。	○	○	○ 利用者の安全を確保している	
		事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○		
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	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。	○	○	○ 適切に運用されている	
		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。	○	○		
		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。	○	○	○ 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	
		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。	○	○		
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○		
	事 業 運 営	言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○	○ 適切に実施されている	
		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。	○	○	○ ホームページの更新を行い、適切な情報提供を行った。	
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。		○	○			
指定管理業務の内容・水準	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。	◎	○	○ 利用申込方法の改善要望に対応。	
		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	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。	○	○	○ 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に実施し、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	利用者からの施設利用申込方法の改善に対し、利用者等と調整を取りながら改善を図り、利用者の満足度を高め、事務の簡素化も図った。(確定時追記)また、新型コロナウイルス感染症への対策として、早急に職員健康チェックや利用者への手指消毒の徹底を行っていた。
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。就業規則等の労務管理及び収支については改めて確認を行うとともに、アンケート調査等を十分に活用し、利用者ニーズに沿った自主事業等を行っていただきたい。

【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。

令和元年度 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	平成29年4月1日 ~ 令和4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。	○	○		
	外 部 委 託	業務実施に必要な研修等を実施している。	○	○	○	適切に実施している
		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。	○	○		
	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。	○	○	○	鍵をかけるなど、適切に対応している
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○	○	適切に実施している
	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。	○	○	○	利用申請、貸出簿、報告書など適切に対応している
指定管理業務の内容・水準	連 絡 調 整	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○	○	科目別に作成し、領収書を添付している
		点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	○		
		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。	○	○	○	災害時(危機管理)マニュアル作成。避難訓練は机上訓練実施
		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。	○	○	○	科目別に作成し、領収書を添付している
		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。	○	○		
		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。	○	○		
	施 設 維 持 管 理	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。	○	○	○	検査票を用いて適切に対応している
		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。	○	○	○	概ね適切に実施している
		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。	○	○	○	主にセミナーやイベント情報を提供している
		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。	○	○		
環 境 配 慮	利 用 者 アンケート	利用料金の徴収を適切に行っている。	△	△	○	アンケート結果において概ね「良い」評価であった
		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。	○	○		
	そ の 他	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。	○	○	○	施設の利用休止を依頼し、迅速に対応した。
		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、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。	○	○	○	第3者委員会にて適切に対応している
収 支 状 況 等	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	(確定時追加)新型コロナウイルス感染防止の対応。	○	○	○	施設の利用休止を依頼し、迅速に対応した。
	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。	○	○	○	概ね適切に実施している
財 務 状 況	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、全般において概ね適切に管理・運営されている。緊急時の対応について災害時(危機管理)マニュアルを昨年度作成しており令和2年3月に避難訓練を実施予定である。
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。就業規則等の労務管理については改めて確認を行うとともに、アンケート調査等を充分に活用し、利用者ニーズに沿った自主事業等を行っていただきたい。

【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。

令和元年度 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	評価責任者	都市計画課長 畠山 学
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～令和3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。	○	○	事業計画書に則り適切な人員配置、スタッフに対する研修等を行い従業員の教育を行っている。また、社内就業規定、労働法規等を遵守し適切な労務管理を行っている。	○	当初事業計画等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。
		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。	○	○	寒川町内企業に委託できる項目は町内企業の活用に努めている。	○	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。
		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、条例に基づき適切に業務を実施している。	○	法令、条例に基づき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。	○	○	社内規定、法令に基づき適切に実施している。また、職員に対して個人情報保護研修を行い、職員一人一人に指導を行っている。特に気をつけて対策を講じている。	○	重要な書類等を鍵付きキャビネットにしまうなど対策を講じることや、職員に対しての講習を行うなど、情報管理体制が適正にとられている。
		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。	○	○	社内規定、法令に基づき適切に実施している。請求があった際には担当課と協議の基、適切に公開している。	○	情報公開についての規定が十分整備されており、情報公開請求受付時は協議を行い適切に公開を行っている。
		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。	○	○	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、連絡調整について問題なく行っている。町所管課との連絡調整も適切に行っている。	○	定期的な報告及び懸念事項が発生した際の連絡調整については問題なく実施されている。
		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。	○	○	事業計画書、仕様書に則り適切に実施している。また、緊急時のマニュアルの整備、職員に対する研修・訓練も適宜行っている。前回の指摘事項であるAED講習会に関しては、来年度消防に講習会を依頼し、職員だけでなく町民の方も参加できる講習会を開催するように調整する。指摘のあった、避難の際の導線の確認を実施し、よりよい形で運営できるように調整する。	○	指摘事項はあったものの、概ね適正に実施されている。事故や災害が発生した際は事業計画書、仕様書や協定書に則り、適正かつ迅速に対応している。また、町からの対応に対しての要望があった際に速やかに関係部署への連絡等の対応が行われている。
		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。	○	○	事業計画書等に則り、適切に行っている。収支に関しても適切な経理処理を行っている。	○	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。	○	○			
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。	○	○	事業計画書、仕様書に則り適切に実施している。施設の利用状況については、概ね良好な稼働率を維持している。前回、指摘のあったランニングコースの活用については自主事業の教室としての利用、雨天時のランナー向けのイベント等を検討している。修繕に関しては年間計画をして利用者にも不便の無いように実施している。ただ、経年劣化等で修繕が必要となるものが徐々に増えてきており、修繕⇒他の個所が壊れるなどといったごっこようになってきている箇所が多くあり、町と調整を密に行いより綿密な計画を練ってきたい。	○	指摘事項はあったものの、概ね適正に実施されている。特に体育館内の施設について良好な稼働率を維持しており、入替制を廃止したトレーニングルームは年々利用者が増加するなど、高い効果がみられる。
		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。	○	○			

指定管理業務の内容・水準	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。	○	○	利用者に対する職員の接遇は非常に丁寧に対応しており、いい印象を与えている。指摘があった机及びイスの無料貸し出し及び町内団体の優先抽選権等については実施の可能性について検討を行っていく。	職員に対する接客・接遇研修を適宜実施し、利用者に対してのサービス向上に努めている。利用者アンケートによる満足度は概ね良好な評価をいただいている。日々、安全管理を行い対策を講じている。前回の指摘事項である椅子、机の無料貸し出しに関しては大会利用団体等の兼ね合いがあり、実施に向けてより慎重に協議・検討をしている段階である。また、予約受付の町民優先に関しても現状の予約システムで町内団体が優先的に当選するシステムになっているがわかりづらい点があるので予約システム利用方法に明記するような形をとり周知していきたい。	○	指摘事項はあったものの、概ね適正に実施されている。利用者に対する職員の接遇は非常に丁寧に对应しており、いい印象を与えている。施設の設置目的に合致した自主事業等を多数実施している。
		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 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○		事業計画書に則り適切に実施している。町民に対してスポーツの機会を充実させるような自主事業を実施、提供をしている。HPだけでなく、折込チラシの投函、SNSによる情報発信を行い情報提供を行っている。	○	事業計画書に則り適切に実施している。町民に対してスポーツの機会を充実させるような自主事業を実施、提供をしている。HPだけでなく、折込チラシの投函、館内のスペースを活用した掲示、SNSによる情報発信を行い情報提供を行っている。
		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。	○	○		仕様書、事業計画書に基づきごみの分別等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。	○	○		マニュアルを基に適切に対応している。また、町に対しても遅滞なく報告を行っている。	○	毎週の報告時に発生した問題や対応を報告を受けており、緊急に対応すべき内容の場合は滞りなく連絡および対応が実施されている。
		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。	○	○		年に2回実施しており、要望の高いものや指摘に関しては早急に対応を実施している。満足度に関しては概ね良好である。公表方法に関してはHP等に乘せるなど周知を図っていきたい。	○	アンケート結果については概ね満足との結果あり。要望についてもすぐに対応可能な案件については対応を実施している。
	そ の 他	アークリーグ開催における運営協力を行っている。 (確定時追加)新型コロナウイルス感染防止の対応に努めている。	○	○			◎	当初計画で予定をしていなかった、ARKリーグの開催協力、令和元年東日本台風での避難所開設や新型コロナウイルス感染拡大防止対策による休館等が発生した際に、関係各所と密に連絡を取り、迅速かつ適正に対応されている。
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。収支状況についても適切な状態を保っている。シンコースポーツ、静岡ビル保善ともに健全な財務状況を確保している。	○	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	運営について軽微な改善についての指摘はあるが、施設自体の利用率は高い状態を維持している。また、様々な自主事業を展開して利用者の方がよりスポーツに親しめるよう努めており、各種イベントを行う際にも施設管理者として運営に協力して、イベントが円滑に実施できるよう尽力していただいている。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。就業規則等の労務管理については改めて確認を行っていただきたい。

【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。

令和元年度 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅱ）

1. 基礎項目

施設名	パンptrackさむかわ	施設所管課等	健康・スポーツ課
指定管理者名	シンコースポーツ・静岡ビル保養共同事業体	指定期間	平成30年10月1日～令和3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。		○	○	※外部委託なし	○	適切な人員体制が確保され、必要な研修を行っている
		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。		○	○			
	外 部 委 託	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。		○	○			
	法 令 等 遵 守	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。					○	法令等を遵守し、適切に業務実施している。
		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。						
	個人 情 報 保 護	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。
		個人情報保護に関する規程が整備されている。		○	○			
	情 報 公 開	個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。		○	○		○	個人情報保護に関する規定に基づき、漏洩、紛失等が無いよう適切な対策が執られている
		情報公開に関する規程が整備されている。		○	○			
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。		○	○	コース等の修繕、点検は、危険防止に直結するので、より安全性を求めるよう要望。施設の利用状況については、平日の稼働が課題となってきたので稼働率向上に向けた対策を講じていきたい。	○	協定書に従い、必要な対応を実施している。
		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。		○	○	報告書の提出、連絡調整については問題なく行っている。密に連絡調整を行っている。	○	適切に実施されている
		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。		○	○			
	経 理 事 務	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。		○	○		○	緊急時に即時に対応できる体制が整っている。
		事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。		○	○			
	施 設 維 持 管 理	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。		○	○	事業計画書等に則り、適切に行っている。収支に関しても適切な経理処理を行っている。	○	適切に実施されている
		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。		○	○			
指定管理業務の内容・水準	利 用 者 対 応	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。		○	○	事業計画書、仕様書に則り適切に実施している。施設の利用状況については、平日の稼働が課題となってきたので稼働率向上に向けた対策を講じていきたい。	○	清掃等適切に実施されている。平日の利用者数、稼働率の向上に向けた対策を行うよう指導した
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。		○	○			
	事 業 運 営	必要修繕等を適切に行い、町に報告している。		○	○		○	夏季の熱中症対策としてテント等の増設された
		施設の使用状況を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。		○	○			
	環 境 配 慮	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。		○	○	昨年、指摘のあった熱中症対策としてテントを2基準備し、利用者の休憩スペースとして開放した。今回指摘のあった、9:00から利用する方に対しての対応を検討しより良い対応を模索していきたい。日々、安全管理を行い対策を講じている。	○	チラシを作成し、新聞折り込み等で施設のPRなど利用促進のための広報を行った
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。		○	○			
	苦 情 等 対 応	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。		○	○	事業計画書に則り、適切に実施している。広報活動、自主事業をより充実させるように計画・実施していく。HPだけでなく、折込チラシの投函、SNSによる情報発信を行い情報提供を行っている。	○	事業計画書に基づき適切に実施されている。
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。		○	○			
	利用者アンケート	利用料金の徴収を適切に行っている。		○	○		○	引き続き、苦情等の無いような対応を行うように指導した
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。		○	○			
指定管理業務の内容・水準	そ の 他	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。		○	○	講演会や町民無料開放デー等で初心者や町民を対象自主事業を行い、初めての人でも利用しやすい。また、利用の少ない町民に利用してもらいやすく、努力をしている。講習会は、定期的に行っており、参加者も徐々に増えている。ホームページは、パンptrackのページを作成し、利用可能な種目や利用時間、利用料金など見やすく作っている。また、講習会等イベントの告知も随時行っていて、わかりやすい。	○	利用者満足度の向上に努め、アンケートの充実等適切な管理運営を行うよう指導した
		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。		○	○			
	執 行 体 制	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。		○	○	年に2回実施しており、要望の高いものや指摘に関しては早急に対応を実施している。満足度に関しては概ね良好である。教室参加者や保護者に対してもしっかりとお願ひし、より収集できるようにしていきたい。	○	施設の利用休止を依頼し、迅速な対応をとった。休止中も施設内の清掃を行った。また、休業補償については、減額で対応した。
		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。		○	○			
	収 支 状 況	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。		△	○		○	収支状況、財務状況について、適切な状態である
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。		○	○			
	財 務 状 況	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。		○	○	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。	○	
		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。		○	○			
	そ の 他	新型コロナウイルス感染防止のため、施設の利用休止を依頼し、迅速に対応した。		○	○			
		新型コロナウイルス感染防止のため、施設の利用休止を依頼し、迅速に対応した。		○	○			

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	熱中症対策として、テントを2基設置し、利用者への配慮を行っていた。利用者数や稼働率向上のために、講習会やイベントを開催し、利用促進に努めたが、天候の影響により中止や延期で思った以上に利用者数が伸びていないので、定期的なイベント等を企画する必要がある。アンケートについては、きめ細かな内容にし、利用者の声をもっと多く取り入れる必要がある。
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。施設の利用促進として、町内利用者、平日利用など比較的小さい属性に関する分析を行い、効果的な取り組みを実施していただきたい。特に町民の利用者増に向けた対策をとっていただきたい。

【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、概ねその水準と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。

令和元年度 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	評価責任者	健康・スポーツ課長 亀井 正人
指定管理者名	静岡ビル保養・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 ~ 令和3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。	○	○	経験豊富な人員を配置しており労務管理は適正に実施している。研修計画に基づき、価値ある研修を実施している。	○	現在の人員配置で支障はなく、必要に応じて研修等を行っていることから、適切な人員体制が確保されている。
		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。	○	○	寒川町内の衛生会社に汲み取り業務を委託している。	○	地域経済の活性化につなげるべく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。	○	○	コンプライアンス規定を作成し、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。	○	○	個人情報保護規定を作成し、キー付きのキャビネットで書類を保管している。	○	個人情報については、施設できるロッカーに適切に保管している。
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	△	情報公開の規定はあるが、町と協議する旨の記載がない。	△	情報公開規定を変更するように指導。
	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。	○	○	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	適切に実施されている。
指定管理業務の内容・水準	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。	○	○	業務日誌等の帳票類は適切に保管している。	○	適切に実施されている。
		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。	△	△			
		転送サービスが機能していない。(電話が繋がらない)	○	○			
	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。	○	○	災害時における町と指定管理者の役割分担を明確にする必要がある。	○	災害時における町と指定管理者の役割分担を明確にするように指導。
		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。	○	○	現場と本社と連携を取り、チェック体制を整え確実な経理事務を遂行している。	○	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。	○	○			
	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。	○	○	10月の台風により大きな被害を受けたが、スタッフの迅速な作業により、早い段階で利用できるように復旧させた。また、小修繕もこまめに行っている。	○	適切に実施されている。
		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。	○	○			
	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。	○	○	接客サービスが機能していない。(電話が繋がらない)	○	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。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	事 業 運 営	言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○	制服(夏服のみ)を準備している。	△	自主事業数を増やし、定期開催するよう指導。
		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。	○	○			
		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。	○	○	自主事業の周知方法を拡大する必要がある。	○	自主事業数を増やし、定期開催するよう指導。
		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、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	接客サービス、クレーム対応マニュアル作成済み。	○	○	アンケートの回答数が少ないため、工夫が必要。(アンケート強化月間等)	○	アンケートの回答数を増やすよう指導。
		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	新型コロナウイルス感染防止の対応。	○	○	新型コロナウイルス感染防止のため、施設の利用休止を依頼し、迅速に対応した。	○	休止期間中の利用料金の補填は行わなかったため、管理人数を減らすなど業務縮小といった管理体制の見直しを行った。
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、各種集計表等を準備し、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正な状態を保っている。	○	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、概ね適切に管理・運営されている。しかしながら、転送サービスを利用しているにもかかわらず、管理事務所に電話が繋がらない場合があり、早急に対応する必要がある。また、年間をとおして自主事業数が少ないため、定期的に開催できるような事業を企画する必要がある。
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。施設所管課の評価にあるとおり、連絡体制の整備は適切な指定管理業務には必須であるため、早急に改善していただきたい。また同様に、施設類型Ⅱの他施設と比べ、自主事業が少ないため、この点についても改善していただきたい。

【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。

令和元年度 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～令和4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。	○	○	図書館司書および防火管理者、衛生推進者等の有資格者を配置している。司書資格保有者は63%で、指定管理開始時より60%台を維持している。	◎	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。
		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。	○	○	外部委託については、寒川町の企業を優先する。外部委託先の変更時は、寒川町に事前申請を徹底する。	○	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。	○	○	町の図書館条例の他、労働法、図書館法、個人情報保護法等の法令を遵守し、適切に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。	○	○	会社の個人情報保護マニュアルによりルールを制定し、遵守している。個人情報の記された帳票の運搬・廃棄の注意徹底、PCへの外部記憶媒体の接続制限、自動画面ロック、パスワード設定などの対策を行っている。他に年1回、プライバシーマーク研修を全員が受講し、個人情報の保護の重要性を認識している。	○	個人情報保護に対する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。	○	○	町の情報公開条例を理解し、寒川総合図書館指定管理者情報公開規定を制定している。	○	適切な情報公開の体制が執られている。
		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。	○	○	業務日誌等の記録はファイルに適切に整理保管している。	○	各種記録は、適切に整理保管されている。
		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。	○	○	書類が整わない状態で提出することがたまに見受けられるため、期限遵守を指導した。	○	事故報告、トラブル等は迅速に報告書が提出されている。協定書で提出期限を定めている報告書等については、期限遵守を指導した。
		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。	○	○	町、会社、スタッフ間の緊急連絡網を作成し、スタッフ全員が見られる場所に掲示している。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。
		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。	○	○	消費税の支出が収支予算書には無く、収支報告書には毎年度計上されるため、当初より見込額を計上するよう指導した。	○	消費税の支出が収支予算書には無く、収支報告書には毎年度計上されるため、R2年度収支計画書は当初より見込額を計上するよう指導した。
		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	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。	○	◎	開館13年目を迎えた施設だが、館内は常に清掃が行き届き、特に床、手すり、トイレ等が清潔に保たれている。	◎	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、常に清潔で明るい施設を保っている。
		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。	○	○	利用者サービスが適切に行われている。情報提供のアイデアが生かされている。	◎	利用者サービスが適切に行われている。情報提供のアイデアが生かされている。
		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。	○	◎			
	施設維持管理	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○	適切に実施している。研修や内部監査を行い、言葉遣い、服装・身だしなみに注意し、迅速なサービスを心掛けている。	◎	利用者サービスが適切に行われている。情報提供のアイデアが生かされている。
			○	○			

指定管理業務の内容・水準	事業運営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	一日平均1000人の利用者への対応や、1000冊の貸出・返却を滞りなく行っている。従来からの多様な企画展示や学校との連携事業に加え、高齢者を対象とした新企画を実行し、町民への情報サービスを行い、積極的な事業展開をしている。特にキャラクターをオリジナルで生み作成し、より身近な図書館をアピール出来ていることは素晴らしい企画。	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、新規事業として高齢者向け回想セミナー、障がい者向けバリアフリー映画会や俳句ポスト、椅子ヨガ、大人の朗読会、ロボットプログラミング講座など実施した。また、図書館のオリジナルキャラクターを活用し、それについて図書館総合展で広く外部にも紹介した。	◎	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。従来からの多様な企画展示や高齢者を対象とした新企画を実行し、積極的な事業展開をし、来館者の増につなげている。特にキャラクターをオリジナルで生み作成し、より身近な図書館をアピール出来ていることは高く評価できる。
		受付・案内・登録・貸出・返却・予約等の業務を適切に行っている。	○	○				
		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。	◎	◎				
		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。	○	○				
	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。	○	○	データ管理をして丁寧な配慮がなされている。	今後も可燃ごみ、資源ごみ、不燃ごみで分別のデータ管理を継続し、前年度のごみ排出量を超えないよう管理していく。	○	適切に実施されている。
		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。	○	○		2月にアンケート調査を実施中。Webからのアンケート回答も可能としている。	○	利用者満足度等に関するアンケートを毎年実施し、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	事業運営に関して、直営の時代から企画事業や図書の展示事業に高い評価を得ていたが、指定管理に移行して3年目をむかえ、新たな事業（俳句ポスト、ライブラリーシネマ、回想サロン等）が増加しており、図書館利用者の増と活性化に繋がっている。利用者のニーズにより応える姿勢が職員の日々の業務から感じられる。
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。

【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。

