

令和4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. シンコースポーツ寒川アリーナ（寒川総合体育館）及びパンプトラックさむかわ
5. 田端スポーツ公園
6. HAYASHI ウォーターパークさむかわ（寒川町営プール）
7. 寒川町福祉活動センター
8. 寒川町ふれあいセンター
9. 寒川町健康管理センター
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）

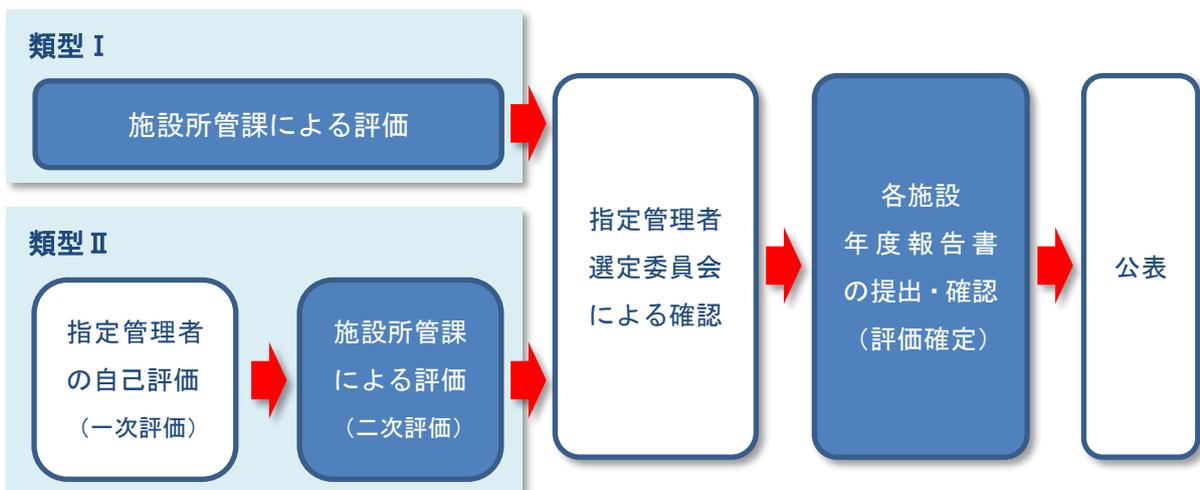
寒川町では、指定管理者制度の実施にあたり、町に代わって施設の管理やサービス提供等を行う指定管理者の業務が、適正かつ利用者に寄り添ったものとなるよう、モニタリング評価を実施しています。モニタリング評価の実施にあたっては、外部の視点を可能な限り取り入れるとともに、結果を公表することにより、評価の客観性・透明性を確保することとします。

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。

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、ふれあいセンター、健康管理センター）

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、HAYASHI ウォーターパークさむかわ（町営プール）、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		
1. 基礎項目		施設所管課等	指定期間	
施設名	指定管理者名	年 月 日	年 月 日	
2. 総括評価(個別項目の詳細)				
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	
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、寒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。 情報の取扱いに留意し、管理を徹底している。			
情報公開	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	業務日誌等の記録を適切に整備、保管している。 事故、災害等に際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。 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	事業計画書等に即り、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。			
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。 条例等で定められた、開閉日・開閉時間等を遵守している。 必要な修繕等を適切に行い、取り壊している。			
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。			
事業運営	事業計画書に即り、実行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				
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]		
指定管理者選定委員会による意見		[詳細説明]		

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		施設所管課等	指定期間	
施設名	指定管理者名	年 月 日	年 月 日	
2. 総括評価(個別項目の詳細)				
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	
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、寒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。 情報の取扱いに留意し、管理を徹底している。			
情報公開	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	業務日誌等の記録を適切に整備、保管している。 事故、災害等に際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。 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	事業計画書等に即り、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。			
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。 条例等で定められた、開閉日・開閉時間等を遵守している。 必要な修繕等を適切に行い、取り壊している。 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、案内等を適切に迅速に行っている。			
利用者対応	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	事業計画書に即り、実行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				
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]		
指定管理者選定委員会による意見		[詳細説明]		

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4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	地域集会所12か所	施設所管課等	町民協働課	評価責任者	岡野 恵子
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	令和4年 4月 1日 ~ 令和9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。 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。	○	○			各地域集会所には常任の人員配置はしていない。
	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。	○	○		○	受付業務・清掃業務等を一部外部委託しているが、事前に町へ申請を受けている。
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○		○	
	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。	○	○		◎	日頃から担当課と密な連携が図れており、各地域の活動団体とも協力して施設の運営を行っている。
	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。	○	○		○	
		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。	○	○			
	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、自治会回覧等により行っている。	
	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。	○	○		○		
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。	○	○	利用者アンケートは、実施可能な早い時期に実施することを確認	○	本年度10月に全集会所で利用者アンケートを一斉実施。	
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	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。コロナ禍により従前比で利用減少はあるが、アンケート実施のほかには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	・自治会加入率が下がる現在、集会所の利用率向上のためにも、自治会内資料を回覧板以外の方法で周知する必要がある。 ・収支状況からは、集会所の修繕積立を行っているのか判明しない。 ・併せて、町からの委託料が、集会所のどの支出科目に充当されているか判明しない。

【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4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	寒川総合体育館及びパンプトラックさむかわ	施設所管課等	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	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日

評価責任者	大八木 清勝
-------	--------

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
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。	○	新型コロナウイルス感染防止措置に必要な業務を含めて、必要な人員を確保し適切な教育を行いながら対応を行っている。
	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。	○	○				
	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。	○	個人情報記載された重要な書類等を鍵付きキャビネットに保管する等の対策を講じ、職員に対しての講習を行うなど、情報管理体制が適切に構築されている。
	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。	○	○		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、公開が求められた場合は適切な対応が可能である。
	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。	○	週間の定期報告や苦情対応報告がなされており、連絡調整に関する不備はない。
	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。	○	○	緊急時の体育館と町との連携について再度双方で確認すること。	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。	○	事故や災害等の緊急時における連絡体制やマニュアルが事業計画に盛り込まれており、実効性のある対応策が考えられている。
	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。	○	経理事務として必要な執行及び書類の整理を行っている。
	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	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	◎	町外の施設と比べても清掃が行き届いており、綺麗に管理されている。	事業計画書、仕様書に則り適切に実施している。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。修繕に関しても年間で計画をして利用者に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いる。今後さらに修繕箇所が増えていくと予想されるため、優先順位をつけるなど町と調整を密に行いより綿密な計画を練ってきたい。	○	施設の供用開始から20年以上経っており、経年による破損や運用のしにくさを細やかなメンテナンスや創意工夫によりカバーしている。
	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。	○	○				
	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。	○	○		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。	○	体育館利用者はもとより、さむかわ中央公園の利用者に対しても丁寧且つ誠実に対応し、良い印象を与えている。
	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。	○	○				

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。	○	○	施設の設置目的に沿った多数の自主事業教室を実施しており、SNSを通じた情報発信を適宜行っている。	事業計画書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様々な自主事業を実施、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。	◎	事業計画書に則って適正に事業運営している。自主事業は利用者目線に立った事業の立案、実施において会社全体で取り組んでおり、本社のバックアップ体制も整っている。
		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。	○	ごみの分別をはじめ、環境に配慮した取り組みを実施している。
	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。	○	○		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。	○	苦情や要望の内容及びその対応について定期的に報告書で提出しており、緊急のものについては即時対応し、電話により遅滞なく報告している。
		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。	○	○		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。アンケートBOXを受付前に置くようにし、利用者からの要望に関して迅速に対応できるようにしていきたい。教室利用者へもアンケート調査を行う。	○	定期的にアンケートの回収及び分析を行って、対応策について施設管理者と協議し、よりよい環境づくりに努めている。	
その他	新型コロナウイルス感染症対策に努めている。	○	○		新型コロナウイルス感染防止対策を取りながら、町とも連携・情報共有を密に行い、安全対策をとりながら運営を行った。	○	新型コロナウイルス感染防止に係る最新の情報や近隣自治体の事例等の収集に努めており、利用制限の段階的な緩和措置等の対応を適切に行った。	
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、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、静岡ビル保養ともに健全な財務状況を確保している。	○	口座や帳簿等により、本施設管理の財務状況が正確に把握できることが確認できる。また、収支及び財務状況も適正且つ健全である。
	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	施設利用に関する運営については概ね良好に行われている。新型コロナウイルス感染症により減少した利用者を再度増加させるための取組を十分に図っており、施設のポテンシャルを最大限に引き出していると認められる。
指定管理者選定委員会による意見	・労務関係の書類に訂正を要する箇所があるため、確認事項も含め、指定管理者への確かな指導をお願いしたい。 ・町外在住者の利用が多い。町税を投入して整備した施設であるため、町内在住者の利用促進が必要。 ・有料イベントを誘致し、チケット販売手数料収入を得るなど、収益改善が必要と思われる。

【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。
--------	---

令和4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	スポーツ課
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	令和3年 4月 1日 ~ 令和8年 3月 31日

評価責任者	大八木 清勝
-------	--------

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。	○	○	・9名体制で点検整備や巡回をきめ細かく実施している。 ・研修を実施しているが、実践に即した研修(接遇、トラブル対応)も重ねてもらいたい。 ・安全で安心して使用できるようになっている。	○	現在の人員配置で支障はなく、適切な人員体制が確保されている。また、管理に当たり必要な研修だけでなく、より質を高めるための研修が継続して行われている。
		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。	△	○	実地調査において契約書を外部モニターが確認できなかったが、2月の実地調査において提示を行った。	○	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。	○	○	法令等遵守し、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。	○	○	個人情報保護規程に則り、適切に個人情報を管理している。	○	適切に実施されている。
		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。	○	○	情報公開規程に従って、町からの要請に対し迅速に対応している。	○	適切に実施されている。
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。	○	○	業務日誌等は適切に保管し、また修繕リストを作成している。	○	適切に実施されている。	
	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。	○	○	各種報告書を遅滞なく、報告している。	○	適切に実施されている。	
	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。	○	○	茅ヶ崎市消防本部広域体制となり、従前同様連携を強化して緊急対応に対応してもらいたい。	○	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。	○	○	収支に関する書類を作成し、適切な経理事務を行っている。	○	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。	○	○	グラウンドや広場など整備に努められている。	○	定期的な巡回等を行い、故障などの修繕が必要な部分を発見した際の調査、対応、報告を適切に実施している。
		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。	○	○			
		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。	○	○	女性の専用トイレがどこにあるかわかりにくかったため、管理棟に専用トイレがある旨の周知を実施した。	○	施設利用者が快適に施設を利用できるよう、改善に努めている。	
	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	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	コロナ禍において自主事業の開催が困難であったが、対策を行ったうえで開催できる自主事業を検討し実施した。	○	コロナ禍において実施可能な自主事業の検討を行っており、利用者の拡大に努めている。	
	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。	○	○	ごみの分別化、減量化を進め、環境意識の高揚に努めている。	○	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。	○	○	苦情一覧を作成し、遅滞なく町に報告している。	○		
	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。	△	△	アンケートにて例年指摘されている事項の改善がされていない。	アンケート強化月間を設定し、多くの利用者の意見を収集できた。	△	収集できたアンケートの意見の中で、解決できていない事項について町と指定管理者で改善していく必要がある。
	その他	新型コロナウイルス感染症対策を適切に実施している	○	○		管理棟カウンターに利用者との仕切りを作成し、手指消毒のためのアルコールを設置している。	○	適切に実施されている。
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、各種集計表等を準備し適切な執行体制を執っている。会社全体としての収支状況は、健全な財務状況を保っている。	○	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・運営されており、新型コロナウイルス感染拡大防止措置を行いながらも自主事業等を実施して施設を利用する機会を増やすよう、管理運営に努めている。
指定管理者選定委員会による意見	・労務関係の書類に訂正を要する箇所があるため、確認事項も含め、的確な指導をお願いしたい。

【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

令和4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	寒川町営プール	施設所管課等	学び育成部スポーツ課
指定管理者名	ハヤシグループ	指定期間	R3.4.1 ~ R8.3.31

評価責任者 | スポーツ課長 大八木 清勝

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、仕様書に則り、適切に実施をしている。 職員に対し、施設の特性を踏まえた研修をプール開業前を中心に実施。	○	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。	○	○			
		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。	○	○	事前に町との協議の上、適切に実施。	○	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、条例等を遵守し適切に業務を実施。	○	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。	○	○	条例を踏まえ、職員研修を実施し対策を講じている。	○	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
		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。	○	○	協定書に従い、必要な準備、対応を実施している。	○	協定書に従った対応が執られている
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、施設管理日報等の各種記録の保管は適切に行っている。	○	適切に実施されている	
	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滞りなく行い、必要な情報共有を実施している。	○	適切に実施されている	
	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。	○	○	緊急等の際は、計画書の連絡体制に則り適切に連絡を取っている。また、緊急時のマニュアルの整備、訓練も適宜行っている。	○	緊急時に即時に対応できる体制が整っている。	
	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、仕様書に則り、適切に行っている。また収支につい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	
	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。	○	○	事業計画書、仕様書に則り適切に実施している。 2年目のプール営業で周囲の施設も開業している中、昨年よりも入場者数は減ってしまったが、当初の計画より多くの利用者が来場された。	○	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。	○	○			
		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。	○	○	開業1年目の反省を考慮し、屋外シャワーの改修と入口の段差解消を行った。				
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。	○	○	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た。また、感染症対策として設備、レンタル備品についても随時消毒清掃を行い、安心安全にご利用頂けるよう実施した。	○	適切に実施されている	
		○	○				
		○	○				
		○	○				
事業運営	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○	事業計画書に則り、適切に実施している。 プール開業期間中の自主事業においては予想以上に多くのお客様にご利用を頂くことが出来たため継続して実施していく。オフシーズンについては、町のSNSや、自社のSNSを用いて広報活動を行い、自主事業内容については新規チャレンジも行う。	○	チラシを作成し、SNSでの施設のPRなど利用促進のための広報を行った	
	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○				
	施設を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。	○	事業計画書に基づき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。	○	○		マニュアルなどを基に適切に対応している。また、町に対しても報告を行っている。	○	マニュアルなどを基に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。	○	○			年に2回実施しており、概ね良好な内容を頂けております。玄関スロープの設置やシャワーバルブ取り付けなど、より使いやすい施設に努めています。	○
	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。	○	○		指定事業と自主事業の口座を別にし、より分かりやすく管理を行っている。その専用口座、帳簿等を適切な執行体制で扱っている。収支状況、財務状況についても適切な状態を保っている。		○
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	新型コロナウイルス感染症の終息が見えない中、感染対策を徹底し開場した。事業計画の見込みを上回る利用者が来場した。自主事業としてウォーターアスレチックやキッチンカーを導入し、他にはない特色を取り入れた。ウォーターアスレチックは、有料施設にもかかわらず予約が取れないほど盛況であった。開場期間外も自主事業で好評な教室のウクレレ教室や幼児運動教室に加えスナッグゴルフや新規事業を展開した。
指定管理者選定委員会による意見	・労務関係の書類に訂正を要する箇所があるため、確認事項も含め、指定管理者への確かな指導をお願いしたい。 ・隣に新設するテニスコートとの相乗効果により、集客の向上を期待したい。

【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4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 中澤 栄子
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	総括評価	評価のポイント
		9月	2月			
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。	○	○	○	事業計画書及びシフト表から勤務体制を確認 防火管理者として要件を満たした人員を配置している 参加可能な研修一覧を確認
	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。	△	△	△	来年度の外部委託については町からの承認を受けているが、本年度については事前に町の承認を受けていない 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ことを確認
	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。	○	○	○	法人が定めた個人情報保護に関する基本規程を確認
	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。	○	○	○	法人が定めた情報公開規程を確認
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。	○	○	○	業務日誌兼点検記録票を確認 点検や修繕に関する請求書や報告書を確認	
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。	○	○	○	各種報告書等を提出や必要な連絡調整がなされている点を確認	
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を確認 当センター及び事業者で合同訓練を実施している(9/29、3/21に実施)	
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、月例報告書及び指定管理業務に係る請求書等を確認	
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。	○	○	○	委託している警備会社による警備日誌等を確認 業務日誌兼点検記録票にて職員が実施する清掃状況を確認 修繕を実施する場合は、町と事前に連絡調整を行い、適切に記録の保存及び報告が行われている
	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。	○	○			
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。	○	○	○	適正な接遇や安全確保の対策を行っていることを確認 利用者アンケートを閲覧し、苦情等がないことを確認	
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	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	○	自主事業「つくしの家まつり」についてはコロナ禍により中止したが、令和5年度は「福祉活動センター祭り」に名称を改め、5/27に実施予定 地域福祉講座は3/7に実施 法人が運営するホームページを確認	
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。	○	○	○	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。	○	○	○	アンケート及び聞き取りにて利用者からの苦情・要望等がないことを確認	
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。	○	○	○	貸管利用の際に記入するアンケートを確認し、ニーズ等の把握に努めていると判断した	
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。	△	○	○	指定管理業務専用口座等により利用状況を確認 予算及び執行状況を確認 法人の財務諸表を確認
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どおりの内容で管理業務を行っている。 帳票類の整理整頓がなされていない点について、適正な管理を行うよう指示した。
指定管理者選定委員会による意見	・労務関係の書類に訂正を要する箇所があるため、確認事項も含め、指定管理者への的確な指導をお願いしたい。

【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4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	三橋健一郎
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	R3年4月1日 ~ R8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。	○	○		○ 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
	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
	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
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。	○	○	利用者および職員の避難訓練実施	○ 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。	○	○		
	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。	○	○		○ 適切に運営されている	
	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。	○	○		○ 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。	○	○		○ 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。	○	△	2/22~3/10にかけてアンケートを実施した	△ 毎年1月末までに実施するよう依頼	
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	施設の維持管理・事業運営は概ね適切に実施できている。新型コロナウイルス感染症対策等、必要な事項への対応も行われている。また、指摘事項の改善も対応できている。
指定管理者選定委員会による意見	・労務関係の書類に訂正を要する箇所があるため、確認事項も含め、指定管理者への確かな指導をお願いしたい。

【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4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	健康づくり課	評価責任者	健康づくり課長 大平 弓
指定管理者名	寒川町社会福祉協議会	指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和5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。	○	○	一部、労務関係に修正を要する部分があるため、職員就業規則等の見直しを行うよう指示した。	△	令和3年度に見直しを行ったが、一部、労務関係に修正を要する部分があるため、再度職員就業規則等の見直しをしている。
		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。	○	○		○	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。	○	○		○	適切に実施している。
		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。	○	○		○	適切に実施している。
	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。	○	○		○	利用申請、貸出簿、報告書など適切に対応している。	
	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	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○		○	適切に実施している。	
	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。	○	○		○	適切に実施している。	
	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。	○	○			3月に訓練を予定している。	
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。	
	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。	○	○	施設内を適切に清掃し、利用者にも親切な対応をしている。	○	自主検査票を用いて適切に対応している。 稼働率は、利用者を限定した施設のため、なし。
		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。	○	○		○	利用料金の徴収なし。 適切に実施している。
		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。	○	○		○	主にセミナーやイベント情報を提供している。	
	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。	○	○		○	緑のカーテン実施や雨水の活用を行っている。	
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。	○	○		○	第3者委員会にて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。	○	○	12月～1月にかけてアンケートの実施し、利用者のニーズの把握に努めている。	○	添付資料の通りアンケートを実施。他に利用者より意見・提案があった時は、その都度町と協議し、より良い施設運営に努めている。	
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。	○	○		○	適切に実施している。
	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	概ね適切に施設維持管理、事業運営がなされている。問題が生じた場合はその都度協議をし、指摘・改善を実施してきた。
指定管理者選定委員会による意見	労務関係の書類に訂正を要する箇所があるため、確認事項も含め、指定管理者への確かな指導をお願いしたい。清掃業務委託について、執行残が多いことに対する確認を要する。

【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。

令和4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	教育政策課
指定管理者名	TRC・相鉄企業体	指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和9年3月31日

評価責任者	高橋 陽一
-------	-------

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 (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。	○	○	2022年10月から時間単位の年次有給休暇制度を導入し、取得しやすい環境を整えている。就業規則も改訂し、それに伴い就業規則見直しも改めて締結した。防犯用カラーボールと刺殺を購入。犯罪抑止対策として、利用者から見えるカウンターバックに設置した。	○	専門職員(司書)の確保など適切な人員体制の確保に努めている。円滑な業務遂行のために必要な知識等を得るための研修を適宜も実施されている。
		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。	○	○	契約に基づき、施設管理スケジュールを作成し、第三者委託通りに点検を実施している。	○	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。	○	○	労働基準法、図書館法、著作権法ほか、寒川総合図書館条例等自治体の条例を遵守している。	○	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。	○	○	プライバシーマーク研修を全員が受講。TRCでは内部監査を行い、個人情報保護に努めている。本社工作成の危機管理マニュアルを周知徹底している。	○	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。	○	○	町の情報公開制度を理解し、情報公開規定を定めている。要求があれば必要な情報公開を行う準備が出来る。	○	適切な情報公開の体制が取られている。
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。	○	○	施設の管理報告としては日報・月報として報告をしている。	○	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。	○	○	月例業務報告書の提出、定例会議を実施し、情報共有を図っている。警察や消防に出勤要請した場合は電話報告、書類提出を迅速に行っている。	○	事故報告、トラブル等は教育政策課へ迅速に報告を受けている。	
	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。	○	○	自治体への緊急連絡網や、本社への事故発生時連絡網を整え周知している。年2回の避難誘導訓練を実施している。	○	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。	○	○	収支の進捗管理を定期的に行い、3か月毎に寒川町に報告している。7月以降、ガス料金、電気料金の超過について定例会議の都度、予算消化状況等を表で提出報告している。	○	昨年度指摘した収支計画と実績の差異については光熱水費以外は概ね計画どおり。光熱水費の高騰により、毎月支出状況の報告を受けている。	
	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。	○	○	施設管理については、設備・清掃(機械)警備を適切に実施している。また、施設不具合についても町に報告・連絡・相談をして取り組んでいる。	○	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。	○	○			
	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。	○	○	服装については、動きやすかつ清潔感が出るように制服を導入。以前はベストやエプロンだったが、作業着のように見えるため企業として改善した経緯がわかった。	○	利用者サービスが適切に行われている。利用者アンケートで学習席の対応について利用時間や受付方法は賛否あり、利用者サービス向上と職員の負担軽減の両面を考慮し、さらに検討をする必要がある。
		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。	○	○			
		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。	○	○	●展示事業は資料の貸出実績を数値化し、事業成果を可視化した。 ●図書館祭りは展示等、趣向を凝らしており、幅広い年齢層に楽しめるイベントであることが感じられた。 ●商工会と連携・協力により、図書館まつりに商工会前で物販のマルシェ実施や、企画展示の取材協力など地域連携が図られた。 ●情報提供は広報が主たる媒体だが、YA世代の取り込みSNSの活用をもう少し注力すると良い。 ●今年度の事業計画では自主事業の実施予定なし。	○	基本的業務については着実に実行され、館内の展示やイベントはアンケートの評価で満足度も高い。3年ぶりの図書館まつりでは通常開館日の約2倍の来館者があり、イベント開催の成果が見られた。おはなし会ボランティアや配架書架整理ボランティアの活動が再開したことや、町内団体との連携など図書館と地域と繋がる活動に工夫が見られた。コロナ禍以降、利用者が減少しており、図書館の情報発信については従来の広報掲載、館内掲示以外の更なる努力が必要。	
	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。	○	○					
環境配慮	地域や企業と連携・協力し、事業を推進している。	○	○	●今年度の事業計画では自主事業の実施予定なし。	○	適切に実施されている。	
	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。	○	○				
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。	○	○	陳腐資料や雑誌をリサイクル図書として利用者に提供。雑誌は9割程度引き取られる。	○	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。	○	○	対面でのクレーム対応は齟齬がでないように職員2人以上で対応するようにしている。			
				苦情については迅速に対応し、電話での報告、書類での報告を行っている。要望等は月例業務報告書に記載し報告している。	○		

	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。	○	○	アンケート回答者が331名あり、自由記述などで幅広い意見を集めることができている。	○	アンケートの集計方法に努力が見られ、利用者から幅広い意見を聴取することができている。
	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	館内の展示等は充実や図書館まつりの成功は評価できるが、コロナ禍以降の来館者・貸出点数の減少は回復がまだ難しい。新しい利用者拡大のために、事業企画には、館外に向けた情報発信の強化や、地域な多様な主体との連携、ボランティアの育成することで、これまで図書館を利用しない人と繋がる視点が必要である。
指定管理者選定委員会による意見	・労務関係の書類に訂正を要する箇所やがあるため、確認事項も含めて指定管理者への的確な指導をお願いしたい。 ・電気、ガス料金の高騰に関し、指定管理者と積極的にコミュニケーションを図って頂きたい。

【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4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	教育政策課
指定管理者名	株式会社オーエンス	指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和9年3月31日

評価責任者	教育政策課長 高橋陽一
-------	-------------

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 (指定管理者による振り返り)	二次評価			
		10月	1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。 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。	○	○	R4年度中に退職者4名あり。補充人員対応済。	○	職員の退職・採用など迅速かつ適切に運営に係わる人員体制が確保されている。	
	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。	○	○	作業報告書に業者名が記載されていないものあり、提出時に確認するよう指導。	○	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。	○	○	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。	○	○	個人情報保護研修を全員受講済。事後テスト確認。事務用のPCは2期目に入り機器入替し、最新のセキュリティ対策に対応している。	○	個人情報保護研修を職員全員が受講しており、適切に実施されている。	
	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。	○	○	平成29年度以降の請求事例はないが、規程に沿って情報公開を行う。	○	適切に実施されている。	
	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。	○	○	書類は内容・保管期限ごとに分類し、ファイリングにて保管している。	○	適切に実施されている。	
	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。	○	○	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ている。	○	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。	○	○	コロナ対応は随時見直し、段階的に制限を緩和している。	○	適切に実施されている。	
	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。 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。	○	○	光熱水費の高騰への対応に苦慮している。	○	光熱水費について年度途中から相談があり、適切な経理事務、予算執行が行われている。	
	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。	○	○	機が重いという要望は分室が多い。省スペースのため天板が縦半分に折れるタイプの希望があるが、現在そのタイプは販売されていない。その他施設も壊れたものから段階的に入替は行っている。 町民センター和室のエアコンを修繕予定	○	適切に施設の維持管理がなされており、利用者が気持ちよく利用できる環境を整えている。設備の古いトイレやエアコンの修繕に順次取り組んでいる。
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。	○	○	新型コロナウイルス感染症対策のための消毒用品を整え、職員による共用スペースの日々の消毒作業を引き続き行った。利用者満足度調査では、総合満足度のポイントが3施設で昨年を上回り、南部公民館では100%であった。	○	利用者が安心して利用できるようよく検討されていた。利用者アンケートで公民館のコロナ対策の満足度は98.4%であり、総合満足度は各館98.7%と前年度評価より3%上昇していた。	
事業運営		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。 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。 自ら目標を設定し、達成に向けた取り組みを積極的に行っている。	○	○	自主事業として新たにホール利用団体のチケット販売委託を開始。手数料収入を得ている。印刷機は用紙販売をしており、利用者の利便性向上のサービスの開拓している。講座申込をHP上で申し込める申込フォームを新設。主に子ども向け事業で利用。24時間申し込めるため好評。	◎	今年度は概ね予定どおりの事業が実施でき、コロナ禍以前と同規模の講座等が提供できた。講座申込のHPからの申込フォームを新規設置したことにより、利便性が向上し、とくに子育て世代の新たな参加者を獲得できていることは高く評価できる。町LINEによる情報発信も活用し、申込者が増加した等の効果が見られる。	
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。	○	○	ごみの適切な分別収集と減量化を図っている。	○	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。	○	○	苦情・トラブル発生時には、速やかに町に報告するとともに、書面記録の提出も行う。	○	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。	○	○	令和2年度より館のコロナ対策についての質問を追加し、昨年度に続き高評価を得た。	○	アンケート評価を第三者機関に委託し、的確な利用満足度やニーズ等把握ができていた。	
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。	○	○	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。 小口運用資金は、館ごとで出納帳を作成し、月ごとに集計を行っている。	○	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。

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	7月から講座申込用に公民館ホームページに申込フォームの機能追加。常連参加者以外にも新たな申込者が増えて導入効果が見られた。窓口や電話での受付業務の軽減につながった。利用者の利便性が向上していることは評価できる。
指定管理者選定委員会による意見	・労務関係の書類に訂正を要する箇所があるため、確認事項も含め、指定管理者への的確な指導をお願いしたい。

【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。