

令和２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）

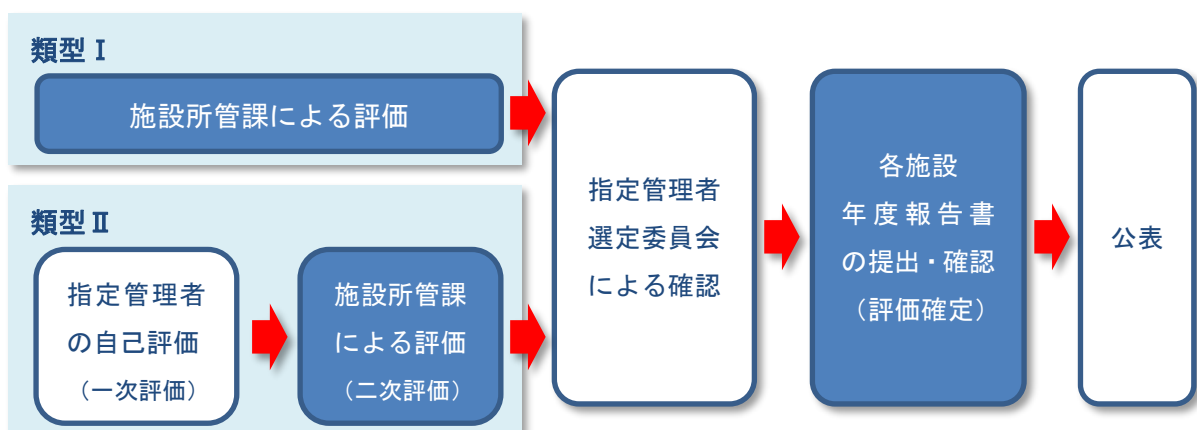
寒川町では、指定管理者制度の実施にあたり、町に代わって施設の管理やサービス提供等を行う指定管理者の業務が、適正かつ利用者に寄り添ったものとなるよう、モニタリング評価を実施しています。モニタリング評価の実施にあたっては、外部の視点を可能な限り取り入れるとともに、結果を公表することにより、評価の客観性・透明性を確保することとします。

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。

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	
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。 労働法規定等を守り、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。 情報公開に関する規程が整備されている。		
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。 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	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。 事故、災害時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。		
運 送 調 整	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。 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。 事故、災害時に関する記録が適切に保管されている。		
緊 急 対 応	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。 仕様書等に依り、清掃・設備・環境衛生等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。 必要の修繕等を適切に行い、町に報告している。		
経 理 事 務	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。 仕様書等に依り、清掃・設備・環境衛生等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。 必要の修繕等を適切に行い、町に報告している。		
施設 維持 管理	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の対策を講じている。 清潔さ、温度、湿度等、適切な経過を実施している。 利用料金の徴収を適切に行っている。		
利用 者 対 応	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。		
事業 運営	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、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。		
環境 配慮	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 等 対 応	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	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、適切な収支体制を確保している。		
収 支 体 制	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。		
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。		
3. 総括評価			
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応が不十分である。 ×(改善) 仕様書・指定書等を遵守していない。指摘事項の大半に即応が不十分である。 ×(改善) 仕様書・指定書等を遵守していない。指摘事項の大半に即応が不十分である。	
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。 労働法規定等を守り、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。 情報公開に関する規程が整備されている。		
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。 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	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。 事故、災害時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。		
運 送 調 整	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。 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。 事故、災害時に関する記録が適切に保管されている。		
緊 急 対 応	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。 仕様書等に依り、清掃・設備・環境衛生等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。 必要の修繕等を適切に行い、町に報告している。		
経 理 事 務	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。 仕様書等に依り、清掃・設備・環境衛生等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。 必要の修繕等を適切に行い、町に報告している。		
施設 維持 管理	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の対策を講じている。 清潔さ、温度、湿度等、適切な経過を実施している。 利用料金の徴収を適切に行っている。		
利用 者 対 応	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。		
事業 運営	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、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。		
環境 配慮	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 等 対 応	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	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、適切な収支体制を確保している。		
収 支 体 制	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。		
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。		
3. 総括評価			
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応が不十分である。 ×(改善) 仕様書・指定書等を遵守していない。指摘事項の大半に即応が不十分である。 ×(改善) 仕様書・指定書等を遵守していない。指摘事項の大半に即応が不十分である。	
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。

令和2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	町民協働課	評価責任者	町民協働課長 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	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	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。
		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。	○	○		○	
	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。	○	○			
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。	○	○		◎	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。
		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。	○	○		○	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。
		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。	○	○			
	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。	○	○		○	
		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。	○	○		○	
	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、9月・2月のモニタリング時に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	施設利用時における新型コロナウイルス感染症への対策について、必要な物品等の整備に務めていただくとともに、当該施設は人員常駐施設ではないため、消毒等のチェック体制の確認および貼り紙による注意喚起を行うなどしていただきたい。

【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2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	
			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。	○	○	事業計画書を確認	○	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。 コロナ禍により研修回数や研修日程が変更となっている
		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。	○	○	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同条例施行規則に基づく事業実施である旨確認	○	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を確認	○	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。	○	○	情報公開規定を確認	○	情報公開規定によ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。	○	○	業務日誌兼点検記録表を確認	○	業務日誌兼点検記録について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。	○	○			
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。	○	○	事業者及び当センターで合同訓練の実施あり	○	事業者及び当センターで合同訓練を実施している(R2年度についてはR3年3月に開催)
		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。	○	○	公認会計士が行った会計監査資料を確認	○	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	○	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。	○	○	適切に対応している	○	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
		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。	○	○	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
		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。	○	○	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。	○	○	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確認	○	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	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。	○	○	公認会計士が行った会計監査資料を確認	○	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	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。利用者アンケートの実施方法について、より多くの利用者の意見を把握できるよう、期間を決めて実施するなど工夫し、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2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 長岡 賢一
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。	○	○	新型コロナの影響で接遇研修時期を検討していたが、収束しなかったため開催できず。	○	就業規則を令和2年3月31日に改正(行政書士作成) 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。	○	○		○	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
		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。	△	○	業務日誌に一部記載漏れがあったが修正済み。	○	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。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	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。	○	○			
		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。	△	○			
		事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○		○	ふれあいセンター収支精算書の科目を一部改正(令和3年度に公認会計士に依頼し改正予定) 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。	○	○			
	利 用 者 対 応	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。	○	○			
	事 業 運 営	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○	11/15ガーデニング教室を実施。参加者一部7名、二部7名。3/27にも実施。	○	適切に運営されている
		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。	○	○			
	環 境 配 慮	仕様書等の徴収を適切に行っている。	○	○		○	適切に実施されている
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○			
	苦 情 等 対 応	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	△	○		○	適切に実施されている
		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。	○	○			
	利用者アンケート	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、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○			
	そ の 他	苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○	2月に利用団体にアンケート配布。個人アンケートも同時期から実施。	○	適切に実施されている
		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	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。	○	○	四半期に1度、町職員が通帳及び帳簿類の照らし合わせ等を実施。	○	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	新型コロナへの対策として、職員の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。新型コロナの影響下ではあるが、新たに自主事業を展開できたことは評価できる。	【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。
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。令和3年度より新たな指定管理期間が始まることから、人員体制及び執行体制などに留意しながら、引き続き適切な施設管理に努めていただきたい。	

令和2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	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	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。	○	○	資格等を有するものはなし 職員就業規程等について改訂作業中。	○	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。	○	○		○	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
		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。	○	○			
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。	○	○	消防計画や避難経路等あり。 避難訓練(令和3年2月実施)	○	災害時(危機管理)マニュアル作成。 避難訓練実施
		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。	○	○		○	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。	○	○			
	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。	○	○	自主検査票に基づき、施設設備の点検を実施している。 稼働率は、利用者を限定した施設であるため、なし	○	自主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・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	○	概ね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。	○	○			
	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。	○	○		○	緑のカーテン実施や雨水の活用を行っている
		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。	○	○		○	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。	○	○		○	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防止の対応に努めている。					新型コロナウイルス感染防止については、町と情報共有しながら、利用制限等の対応を適切に行っている。
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。	○	○		○	概ね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	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)マニュアルにそって令和2年3月に避難訓練を実施。
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。利用者アンケートについては、回収後、施設所管課において責任をもって状況の確認と対応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2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	シンコースポーツ寒川アリーナ(寒川総合体育館)	施設所管課等	スポーツ課		評価責任者	スポーツ課長 大八木 清勝
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	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。	○	○		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。	○	○		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。	○	個人情報が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。	○	○				
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。	○	○		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。	○	○	弓道場における矢の飛び出しがあった際は、速やかに施設の利用を休止し、原因の究明と再発防止対策措置を講じた。	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。	○	○	弓道場においてハトのフン害があるが、施設の構造に関することにより早期解決は難しい。大規模改修工事の実施時等の際に対応できるか検討することとする。	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おり、修繕⇒他の個所が壊れるなどいたちごとく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いきたい。	○	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。	○	○				
	事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	新型コロナウイルス感染拡大防止措置として実施した利用制限の周知を、HP等により細やかに情報提供し、利用者への配慮を行った。	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な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。	○	○	アンケート用紙を回収箱と一緒に見やすいところに設置した方が、広く利用者の声が聴けるようになる。	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。	○	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防止の対応に努めている。	◎	◎		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、静岡ビル保善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	今年度実施した監査により軽微な改善の指摘があったが、施設利用に関する運営については概ね良好に行っている。特に新型コロナウイルス感染拡大防止措置を行いながらも一定の利用率を確保しながら運営している点については、指定管理者の努力によるところが大きい。利用者からの評価も高く、施設のポテンシャルを最大限に引き出している。
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。利用者アンケートの内容も踏まえ、駐車場をはじめとする施設・設備の利便性向上に努めていただきたい。

【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2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	パンプトラックさむかわ	施設所管課等	スポーツ課	評価責任者	スポーツ課長 大八木 清勝
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		

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。	○	○		事業計画書、仕様書に則り適切に実施している。また、職員に対する研修も適宜行っている。	○	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。			※外部委託なし												
	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。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○		協定書に従い、必要な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									
	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。	○	○		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。	○	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。	○	○		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										
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。	○	○		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。										
	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。	○	○		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									
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。 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・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。	○	○	受付において混雑が見られるため、対策を講じる必要がある。 「監視員の見守りにより安心した」とのアンケート意見があるので、引き続き安全安心の確保に努めていただきたい。	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。	○	9時からの利用者に対して、受付時間を早める等の改善を行い、利用者の不公平感をなくす努力を行った									
		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。	○	○					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。	○	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					
			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。 苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○								○		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。	○	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
		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。教室参加者や保護者に対しても記入をお願いし、より収集できるようにしていきたい。	○	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					
	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。	○	収支状況、財務状況について、適切な状態である								
		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	新型コロナウイルス感染症の影響により4月から6月15日まで閉館となり、6月16日から開館したが、利用制限等で、利用者が前年より減少した。利用者の不公平感をなくすため、9時からの利用者には、受付時間を早めるなどの改善を行った。 平日の利用、特に町民の利用者が少ないので、「町民無料開放デー」を行い町民の利用促進を図ったが、利用者は、思った以上に伸びていない。 まずは、町民へのパンプトラックの認知度を上げるとともに、利用方法の緩和や利用種目を増やすなどの工夫が必要となる。
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。町内在住者の利用促進が課題であることから、動画を活用したPRや、町内の子どもたちを対象とした利用促進の取り組みについて、工夫を以って取り組んでいただきたい。

【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2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	評価責任者	スポーツ課長 大八木 清勝
指定管理者名	静岡ビル保善・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	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。	○	○		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、全職員を対象とした充実した内容の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。	○	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。	○	○		情報公開規定を作成し、情報を適切に管理・公表している。	○	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。	○	○		業務日誌等の帳票類は適切に保管している。	○	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。	○	○				
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。	○	○	電話の転送サービスを取り入れ、適切に連絡調整ができています。	本社担当が町との連絡調整を適切に行い、報告書も遅滞なく提出している。	○	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。	○	○		危機管理マニュアルを大幅に見直し、BCPの策定も実施している。	○	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。	○	○		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。	○	○		老朽化した備品は新規購入・修繕をし適切な備品管理をしている。大会等早朝からの開園にも柔軟に対応している。利用者数については新型コロナウイルスの影響も大きく受けず、順調に推移している。	○	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。	○	○				
		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。	○	○	各施設の利用状況に応じて、消耗品等が不足しないように指導。（外部モニター）当日無断キャンセル等については、キャンセル料を徴収するなどの対応を検討すべき。	スタッフ研修を適宜実施し、利用者に対し「おもてなしの心」を大切にしている。ダミー人形を使用した心肺蘇生法の訓練も定期的実施し安心安全の施設づくりに努めている。	○	適切に実施されている。 ※当日無断キャンセル料の徴収については検討を行う。
		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。	○	○	新型コロナウイルスの影響で、予定していた自主事業が実施できなくなったため、管理棟内で物販を行った。	新型コロナウイルス感染拡大のため、教室事業は未実施となったが、スポーツ用品等の販売を行った。	○	自主事業数を増やし、定期開催するよう指導。4月より新たに「体操教室」を開始予定。
		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。	○	○		ISO14001取得し、環境意識の高揚を図っている。	○	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。	○	○		クレーム対応マニュアルを整備し、要望に対して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。	○	○	アンケート強化月間を設け、回答数が増加。（外部モニター）アンケート回答数が伸びたので、その内容を事業者と町とで協議し、反映させてほしい。	アンケート強化月間を設定し、粗品を配布することで多くの利用者意見の収集に成功した。	○	適切に実施されている。
	そ の 他	新型コロナウイルス感染防止の対応。	○	○	除菌水の配置や管理棟内の換気といった感染症対策を実施。	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、現場本社間で定期的な打ち合わせを行い予実管理を徹底している。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。新型コロナウイルス感染症の影響で自主事業が実施できなかったため、コロナ禍でも実施できるよう工夫し、施設の設置目的に合致した魅力的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。施設の利便性向上のため、利用者アンケートの把握・分析を行うとともに、頂いたご意見等については確認のうえ、対応していただきたい。

【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

令和2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		評価責任者	教育政策課長 高橋 陽一
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	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。	○	○	経験豊かな職員がリーダーシップを取り、シフト等の流れを良い形にしている。前期に指摘した研修も実施されている。	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おり、司書資格保有者率60％台を維持している。労働基準監督局から法規遵守について承認を受けている。	◎	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。研修も実施されている。
		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。	○	○		外部委託については、寒川町の企業を優先し、寒川町に事前申請を行っている。	○	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。	○	○		労働法、図書館法、著作権法等の法令や自治体の図書館条例や個人情報保護条例を遵守し、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。	○	○		個人情報廃棄ボックスの蓋や分室PCの覗き見防止フィルタなどの対策を行った。個人情報保護管理規定を定め、Pマーク研修も実施している。	○	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なう準備ができている。	○	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。	○	○		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。	○	△	書類が整わない状況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。	月例報告や事故トラブルの報告の他、定例の報告会議を実施しているが、収支などの本社経由の情報や委託業者からの報告の遅れで、納期に全ての書類が揃わないケースがあり、今後改善していく。	○	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。	○	○				
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。	○	○		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、消防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。	△	△	事業計画と収支状況が20%以上乖離は報告されたが解釈が難しい。今後は当初計画とあまり乖離のない額で計上するよう指導した。	毎月、管理している予算／実績を把握し、進捗管理を行っている。光熱費、修理、事務用品などその年の状況により変動する費用を計画に合わせるのは困難な面があるが、乖離した場合はその原因を分析し、理由を報告していく。確証となる請求書、領収書等、館保管の書類は月ごとにファイルし管理している。	○	本年度については新型コロナの影響もあり想定どおりとならない部分も見受けられたが、乖離が大きい部分も見られた。年度ごとの事業計画を精査するよう指導し、それでも計画どおりにならない場合は原因を報告するよう指導した。
		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	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。	施設管理計画表を年度毎に作成を行い、毎月の予定を管理し、日常業務についても日常点検表やマニュアルを活用して施設維持管理を行っている。	◎	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。	新型コロナの対応で一部サービスが制限される面もあったが、適切に実施している。継続的に研修を行い、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。また内部監査によるチェックも行なっている。	○	利用者サービスが適切に行われている。新型コロナの対応には苦慮しているが、適切に対応をしていた。
		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。	○	○	基本的受託業務は実施されているが、一部計画どおりの実施が困難な事業については理由を報告し実施の可否の決定を指導した。受付・案内・登録・貸出・返却等一連の業務を着実に実行され、アンケートの評価も良い。コロナ過において思うように事業が実施できなかったように思われるが、利用者参加型展示を行ったりしたことは良かった。今後もコロナ過における事業のあり方の提示を示唆した。（外部モニター）良いサービス・取り組みであっても浸透していないこともあるので、SNS等も有効に活用して発信していただきたい。	新型コロナの状況下、事業計画書通りに図書館業務や事業を実施することは出来なかったが、積極的に展示を企画・開催し、集客できない環境の中、図書館利用者に満足してもらえるように努めた。開催できなかった事業についてはその理由を報告していく。	○	基本的業務については着実に実行され、アンケートの評価も良い。本年度については新型コロナの影響もあり想定どおりとならない部分も見受けられた。想定外の事態に対し適切に対応していた部分は評価される。一部その他の理由により実施できない計画については原因を報告するよう指導した。
		受付・案内・登録・貸出・返却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。	○	○				
		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。	○	○		今後も可燃ごみ、資源ごみ、不燃ごみで分別を継続し、年度毎に目標設定を行い、ごみの分別化に努力している。	○	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満足度等の把握に努めていた。	12月にWebによるアンケートも含め利用者アンケートを実施した。結果を具体的な意見を今後の運営に反映していく。	◎	アンケートの集計方法に努力が見られた。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	本年度に関しては新型コロナの影響により例年になく対応が求められていたが、臨機応変に対応し業務を滞りなく運営していた点は評価されるだろう。年度計画にそって業務を執行することについては再度理解を深めてもらい、年度計画の慎重な策定や、計画どおりにならなかった場合の点検報告を実施してもらいたい。	【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
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。総合図書館、文書館と複数の課において施設を所管するため、指定管理者も含めた連携体制について、引き続き構築しながら、施設管理を行っていただきたい。	

令和2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	平成29年4月1日	令和4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	
			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。	○	○	職員の資質向上のため、県生涯学習研修会(3回)、県人権研修会、町高齢介護課による認知症サポーター養成講座に参加した。全職員を対象に、CS、個人情報、コンプライアンスについての書面研修を実施した。	○	適切な人員体制が確保され、労務管理も適正に行われている。コロナ禍で臨時休館の時期などに全職員が書面研修を受講したり、県の各種研修に参加をしたりと資質向上に努めていることは評価できる。
		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。	○	○	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。	○	町内事業者の活用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。	○	○	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。	○	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。	○	○	コロナ対応の利用者情報は1ヶ月後にシュレッダー処理。指定管理者で個人情報漏洩賠償責任保険に加入している。	◎	個人情報保護に関し、新たにコロナ対応をするにあたり、適切な対策がとられている。
		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。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○	規程に基づき、整備管理し、公表に備えている。	○	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。
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。	◎	○	書類が明確にファイリング管理されている。修繕の進捗状況を色分けした記録管理はわかりやすく良い。	◎	各種記録が適切に整備、管理されている。修繕の進捗管理は結果的に施設の利便性向上に繋がっている。
		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。	○	○	町と連絡を行いながら、業務を遂行している。臨時休館時も利用者と円滑に連絡調整がされていた。	○	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。	○	○	避難訓練で施設利用者も参加していることは良い。	◎	避難訓練の利用者参加は、職員・利用者ともに意識向上に繋がる。
		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。	○	○	コロナ禍で使用料収入が減収となる中、状況を見据えた支出管理・調整を行い、その状況を町に報告していた。	○	適切な経理事務により、適正な予算執行が行われている。
		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。	○	○	9月モニタリングで防火チェックの確認者欄が無いことを指摘。10月分から付加され改善できていた。修繕を計画的に行っており、これまで利用者から要望が多かった町民センターのトイレ洋式化を1月末に実行し、利用者ニーズの実現できたことは高く評価できる。	◎	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。修繕の適切な進捗管理により、第4四半期に利用者からの要望が多かったトイレの洋式化に着手できたことは高く評価できる。
		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。	○	○	新型コロナウイルスによる休館再開時には、利用者による事前チェックや消毒作業が必要となったが、チェックシートや消毒用品を整え、利用者からの協力を得て支障なく運営を行っている。利用者サービス向上のため、来年度に接遇研修を実施する。	◎	新型コロナウイルスによる臨時休館から再開するにあたり、消毒用品など必要物品の用意につとめたり、利用者側に清掃などの協力を求めたりと、安心な利用について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応は高い評価を得た。
		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。	○	○	サークル入会体験フェスタは春は中止となったが、11月に実施し、入会勧奨の機会を提供し、利用団体支援に繋がった。ホームページ、SNSや寒川ラジオなど情報発信に努めていた。コロナ禍のため事業は中止・変更が多かったが、開催した事業では参加者アンケートでは参加できたことへの感謝の声が目立った。工夫をしながら事業継続行ったことは評価できる。	◎	新型コロナにより計画していた事業は中止・変更を余儀なくされたが、公民館の意義として安全対策や工夫をしながら、町民の学びの機会を閉ざさず事業継続に努めたことは評価できる。開催した事業では参加者アンケートでは参加できたことへの感謝の声が目立った。
		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。	○	○			
		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	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。	○	○	適切に実施されている。持ち帰りが必要なゴミの指導がされている。	○	適切に実施されている。
		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、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○	電話や直接の苦情を受けた場合も口頭報告だけでなく書面記録を必ず残すよう指導。	○	苦情等の反省を生かし、業務改善を行っている。
	苦 情 等 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。	○	○	毎年、各館で一定量の調査票回収に努めており、満足度やニーズの根拠となっている。	○	各館で一定量の回答を得ることに努め、とくにコロナ対応の評価の高さが把握できた。
	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。	○	○	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。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。	○	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。	○	○			
	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	コロナ禍における公民館運営について、利用者との連絡調整、対応など円滑に行い、早期に貸室や講座の再開ができた。講座参加者アンケートでは講座に参加できることに感謝の意見が目立ち、町民が学習機会を求めていることや意欲の高揚につながっていることが把握できた。これまでの利用者アンケートで要望の多いトイレの洋式化について、今年度は町民センター1階トイレの改修ができたことは高く評価できる。
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。これまで利用者より要望の多かったトイレの洋式化に対応できたのは評価できる。その他、机等の備品についても安全に利用できるよう適宜更新していただきたい。また、講座等の実施にあたってはインターネット等の活用について検討いただきたい。

【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。