

平成 30 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）

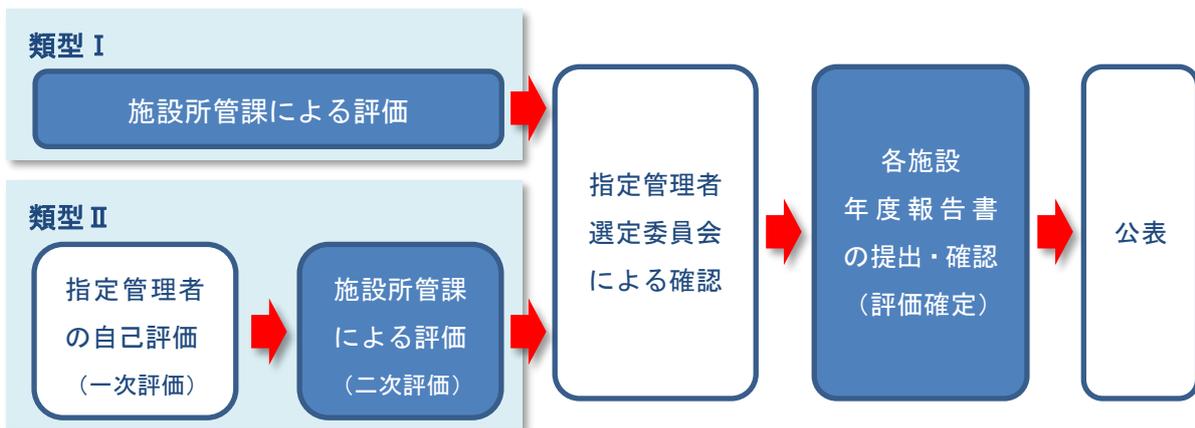
寒川町では、指定管理者制度の実施にあたり、町に代わって施設の管理やサービス提供等を行う指定管理者の業務が、適正かつ利用者に寄り添ったものとなるよう、モニタリング評価を実施しています。モニタリング評価の実施にあたっては、外部の視点を可能な限り取り入れるとともに、結果を公表することにより、評価の客観性・透明性を確保することとします。

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）



タイプ I：タイプ 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）

タイプ 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ptrack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ptrack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、タイプ 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		年 月 日	年 月 日	
指定管理者名				
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。 情報の取扱いが適切に行われている。			
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。			
管理記録	業務日誌等の記録を適切に管理、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	指定書等に依り、清掃、点検、点検・修理等の管理を適切に行っている。 体積書等に依り、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。 体積書等に依り、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。 必要の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。 利用者に對して設備、備品等を適切に提供している。			
事業運営	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。 清潔さ、温度、湿度等、適切な措置を実施している。 利用料金の徴収を適切に行っている。			
環境配慮	事業計画書に即り、委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。			
苦情等対応	体積書等に依り、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。			
利用者アンケート	苦情、要望等に對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。			
その他	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。			
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	収支予算書に對し、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		年 月 日	年 月 日		
指定管理者名					
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		一次評価 (指定管理者による自己評価)	二次評価 (施設所管課による評価のコメント)
		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。 情報の取扱いが適切に行われている。				
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。				
管理記録	業務日誌等の記録を適切に管理、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	指定書等に依り、清掃、点検、点検・修理等の管理を適切に行っている。 体積書等に依り、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。 体積書等に依り、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。 必要の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	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。 清潔さ、温度、湿度等、適切な措置を実施している。 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、委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	体積書等に依り、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、要望等に對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	収支予算書に對し、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。

平成30年度 指定管理業務総括評価票(施設類型 I)

1. 基礎項目

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

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目	評価基準	モニタリング結果		施設所管課による評価	総括評価	評価のポイント	
		9月	2月				主な指摘事項と対応状況等
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。	○	○	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。
	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。	○	○	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。
	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。
	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。	○	○	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
	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。
	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。	○	○	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。
	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。	○	○	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。
	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。	○	○	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。
	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。	○	○	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	○
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。	○	○	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。
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。	○	○	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。
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。 苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○	利用者からの苦情・要望等はない	○	苦情、要望等なく対応している。
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。	○	○	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。
財務状況		安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○			

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	指定管理業務について概ね水準以上の内容で管理業務を行っているが、今後適切な指定管理業務を推進していく上で協議・調整を図っていく必要がある。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。就業規則については、適正な労務管理を行うために、用語の整理や、最新の労働法規等の適用などの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。

平成30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	鈴木 隆俊
指定管理者名	(公社)寒川町シルバー人材センター	指定期間	H28年4月1日 ~ H33年3月31日		

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目	評価基準	モニタリング結果		施設所管課による評価 総括評価	評価のポイント			
		10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。 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。	○	○	神奈川労働局指導のもと県シルバーの就業規程を参考に就業規程を改訂	○ 人員配置は適切に行われている。就業規程を改訂中。		
	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。	○	○			○ 特殊な作業以外は町内企業を活用している	
	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。 個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○			○ 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。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○			○ 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。 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	
	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。	○	○			○ 月例報告等、遅延無く提出されている	
	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。	○	○			○ 利用者の安全を確保している	
	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。	○	○			○ 適切に運用されている	
	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。 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。	○			○	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
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。	○	○	○ 適切に実施されている			
事業運営		事業計画書に則り、受託業務を実施している。 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。	○	○	○ ホームページの更新を依頼。PCの保守委託の一部として業者に作成依頼中。(H31.7ぐらいに更新予定)	○ 適切に運営されている		
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。	◎	◎	◎ 段ボール等の資源のリサイクルに関して積極的な取り組み。	◎ 段ボール等の資源のリサイクルに関して積極的な取り組み及び雨水活用等、環境への配慮が行われている		
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・要望等の対処処理票を作成し、記録に残すことを依頼。苦情報告書を10月に作成済み(現在までに実績「0」件)。	○ 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。	○	○		○ 適切に実施されている		
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。	○	○		○ 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も実施し、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	施設維持管理、事業運営について、協定書や仕様書に沿って履行されている。ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に積極的に努めている。
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。就業規則については、用語の使用や、最新の労働法規等の適用など、見直すべき部分が多数見受けられるので、適正な労務管理を行うために、見直し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。

平成30年度 指定管理業務総括評価票(施設類型 I)

1. 基礎項目

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

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目	評価基準	モニタリング結果		施設所管課による評価 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。	○	○	資格等を有するものはなし	○ マナー研修を受講するなど適切に実施していた	
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○			
		労働法規等遵守し、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。	○	○	資格等を有するものはなし	○ 適切に実施していた	
		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。	○	○			
	法令等遵守	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。	○	○		○ 適切に実施していた	
	指定管理業務の内容・水準	個人情報保護	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○		○ 適切に実施していた
			個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○		○ 鍵をかけるなど、適切に対応していた
		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。	○	○		○ 適切に実施していた
			情報公開に関する規程が整備されている。	○	○		○ 利用申請、貸出簿、報告書など適切に対応していた
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。	○	○		○ 適切に実施していた	
		業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○		○ 適切に実施していた	
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。	○	○		○ 適切に実施していた	
		各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○		○ 適切に実施していた	
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。	○	○	消防計画や避難経路等あり。 机上訓練実施(平成31年1月実施)		
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。	△	○		○ 科目別に作成し、領収書を添付していた		
指定管理業務の内容・水準	施設維持管理	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○	稼働率は、利用者を限定した施設であるため、なし	○ 検査票を用いて適切に対応していた	
		収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○			
		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。	○	○	利用料金の徴収なし	○ 概ね適切に実施していた	
		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。	○	○			
事業運営	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○		○ 主にセミナーやイベント情報を提供していた		
	言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○		○ 緑のカーテン実施や雨水の活用を行っていた		
環境配慮	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○		○ 第三者委員会にて適切に対応していた		
	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○		○ アンケート結果において概ね「良い」評価であった		
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。	○	○		○ 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。		
	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。	○	○				
収支状況等	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。	○	○			
	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。	○	○			
収支状況等	その他	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。	○	○			
	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。	○	○		○ 概ね適切に実施していた	
財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○				

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	事業運営、施設維持管理など、全般において概ね良好である。緊急時の対応について災害時(危機管理)マニュアルを作成、机上訓練を実施した。
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。就業規則については、適正な労務管理を行うために、用語の整理や、最新の労働法規等の適用などの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。

平成30年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)

1. 基礎項目

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

評価責任者	畠山 学
-------	------

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している。また、職員に対する研修も適宜行っている。	○	当初事業計画に即した人員配置を行っており、各職員が業務上必要となる業務についての研修をおこなっている。
		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。	○	○			
	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。	○	○	委託先が限定される事業以外町内企業の活用に向けている。	○	町内業者の活用に積極的に努めている。
		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。	○	法令等を遵守し、適切に業務実施している。
	個人情報保護	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○	個人情報保護については、職員研修等を実施し、特に気をつけて対策を講じている。	○	個人情報保護に対して、情報管理体制が適切にとられている。
		個人情報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。	○	○	協定書に従い、必要な対応を実施している。	○	情報公開についての規定が十分整備されている。
		情報公開に関する規程が整備されている。	○	○			
	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。	○	○	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。
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。	○	○	報告書の提出、連絡調整については問題なく行っている。より密に連絡調整を行っていききたい。	○	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。	
	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。	○	○	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。今後、利用者に対する周知を強化していく。	○	事故が発生した際は事業計画書や仕様書に則り、適正かつ迅速に対応している。また、緊急時の訓練についても、職員だけでなく利用者も含めた訓練を計画するなど積極的に利用者の安全確保を図っている。	
	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。	○	○				
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。	○	○	適切に実施している。	○	適切に実行されている。	
	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○				
指定管理業務の内容・水準	施設維持管理	取支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○	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。	△	優先順位をつけて、特に利用者に支障が出ないよう順次対応を進めている。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。基本的には良好な施設の維持管理が行われているが、一次評価実施日以降で施設の点検について一部不備が見られたため、確認体制の再確認を行う必要があり、評価の変更を行った。
		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、閉館日・閉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。	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	△	○	指摘事項については足拭きマットが原因であるため、設置業者に確認し事故防止対策をおこなう。また、入場時の際に事故がないようルール作りをしていく。来年度に向け熱中症対策を都市計画課と検討し実施していく。それ以外については適切に実施している。	△	早期の混雑時のマットによる転倒の危険性についてはマットの固定を行っており防止に努めている。熱中症対策の詳細は現在指定管理者と検討中。利用者への注意啓発を中心に行っていく予定。
		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	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。	○	○	事業計画書に則り、適切に実施している。	○	通常業務を事業計画に則り、適切に処理を行っており、自主事業についても利用者が増加するよう実施しており、内容についても評判も良く混雑状況等も適時利用者へわかるよう実施している。
		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。	○	○			
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。	○	○	ごみの分別及び各種環境に配慮した取り組みを実施している。	○	○	ごみの分別及び各種環境に配慮した取り組みが実施されている。	

苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○	概ね問題なく対応している。	○	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。	○	○	12月に実施。満足度は概ね良好。	○	昨年度実施の件数よりも調査件数の増加は見られるが、来場者に対して数が少ないため。	
その他							
収支状況等	執行体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	専用口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を執っている。収支状況、財務状況についても適切な状態を保っている。	○	指定管理者専用の口座や帳簿等を用意していることを確認しており、財務状況等も問題なく実施されている。
	収支状況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確認している。	○	○			
	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	利用者の安全確保に必要な、事故予防関係の指摘事項については対策を施すと共に検討を進めているが夏場に向け一層の取り組みを図りたい。また日常の設備保守点検等の確認体制についてはその徹底を図る必要がある。一方では、職員の意識向上を目的に研修を行うと共に、様々な自主事業を展開して利用者がよりスポーツに親しめるよう努めておりその結果アンケートの評価も高く、施設の設置目的に合致する運営ができていると認められる。
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。就業規則については、適正な労務管理を行うために、用語の整理や、最新の労働法規等の適用などの確認を行っていただきたい。正職員以外の就業規則が未添付であったため、施設所管課において、後日きちんと確認を行っていただきたい。施設の修繕は、計画的に進めていただきたい。

【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。

平30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	パントラックさむかわ	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		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。	○	○	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	
	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。より密に連絡調整を行ってきたい。	○	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。	○	○				適切に実施している。	○	適切に実施されている	
	指定管理業務の内容・水準	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。	○				○	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。	○	清掃等適切に実施されている。 ウッドチップの腐食防止のため定期的な攪拌(かくはん)を実施する様に指導した
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。 利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○	熱中症対策の為に、テント等設備設置が必要である。	○	夏季の熱中症対策としてテント等の増設について検討が必要である				
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。	○	○	講習会、教室等を定期的に行い、利用者の技術向上に努める。 広報誌やホームページを充実させ、施設の認知度を上げる必要がある。	○	チラシの作成など、更なる利用促進のための広報を充実するよう指導した				
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。	○	○	利用者のゴミの持ち帰りを徹底している。	○	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。	○	○	概ね問題なく対応している。	○	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。	○	○	12月に実施。満足度は概ね良好。	○	さらなる利用者満足度の向上に努め、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	平成30年10月のオープン後、半年弱が経過したところで、まだ、年間を通しての管理運営状況が把握できないものの、ここまでは大きな事故やトラブルもなく、適性な管理運営が行われている。今後は、同施設を活用したイベントや教室を数多く実施することで更なる集客増の施策を展開していただきたいと考える。
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。就業規則については、適正な労務管理を行うために、用語の整理や、最新の労働法規等の適用などの確認を行っていただきたい。正職員以外の就業規則が未添付であったため、施設所管課において、後日きちんと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。

平30年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)

1. 基礎項目

施設名	田端スポーツ公園	施設所管課等	健康・スポーツ課
指定管理者名	静岡ビル保善・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

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		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。	○	○	・ミーティング(月1回)、新人研修を実施	○	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。	
	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。	○	○		○	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。	
	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。	○	△		・運用規則を作成するよう指摘。 ・個人情報は鍵のかかる棚へ保管するよう指導。	△	個人情報については、施錠できるロッカー等に保管するよう指導。
	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。	○	△		・運用規則を作成するよう指導。	△	運用規則を作成するよう指導。
	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。	○	○			○	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。	○	△		・管理事務所に電話が繋がらないことが多いため、1台携帯電話を用意し、転送させる。	○	毎回収支報告の提出が遅いため、早めに提出するよう指導。
	緊急対応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。 緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○		・連絡網の掲示が大きく見えるようにする。	○	指摘事項があったものの、速やかに対応しており、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。 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。	○	○			○	毎月の収支報告において誤入力が見受けられるものの、概ね適切に実施されている。
	指定管理業務の内容・水準	施設維持管理	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。	△	△	・管理事務所に電話が繋がらないことが多いため、1台携帯電話を用意し、転送させるよう指導。	△	早急に転送サービスを検討するよう指導。	
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。	○	○	・積極的な自主事業の企画及び開催をするよう指導した。 ・ホームページを充実させる。	△	積極的な自主事業の企画及び開催が求められる。	
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。	○	○		○	適切に実施されている。	
苦情等対応		苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。 苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○		○	適切に実施されている。	
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。	△	△	・アンケート調査未実施。アンケートBOXを設けるよう指導。	△	早急にアンケートBOXを設けるよう指導。	
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	施設整備について、適切に管理・運営されている。しかしながら、管理事務所に電話が繋がりにくく、利用者に対して十分なサービスを提供できていないことから、早急な改善が必要である。また、自主事業の開催がなかったことから、民間企業のアイデア、能力を活かし「利便性・サービスの向上」「地域の活性化」に寄与する魅力的な自主事業の企画及び開催が求められる。
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。就業規則については、適正な労務管理を行うために、用語の整理や、最新の労働法規等の適用などの確認を行っていただきたい。正職員以外の就業規則が未添付であったため、施設所管課において、後日きちんと確認を行っていただきたい。管理棟不在時の利用者対応を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。

平成30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	
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

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

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目	評価基準	モニタリング結果		一次評価 (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
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。司書資格保有者率63%となっている。	◎	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。	○	○	労働法、図書館法、個人情報保護法等の法令や自治体の条例を遵守し、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。	○	○	事務室のパソコンの取扱い改善	○	個人情報保護に対する適切な対策が取られている。
	個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○			
情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○	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ます。	○	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。	○	◎	業務日誌等を適切に保管している。	◎	各種記録は、適切に整理保管されている。
	点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	◎			
連絡調整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○	月例報告書等を適切に提出、報告している。	◎	月例報告書は適切に提出され、事故報告、トラブル等も迅速に提出されている。
	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。	○	○	緊急連絡網を準備し、全社版の危機管理マニュアルに従って行動している。また、年2回の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。	○	○	毎月、各社で管理している予算／実績を把握し、進捗管理を行っている。確認となる請求書、領収書等、館保管の書類は月ごとにファイルし管理している。	○	適切に実施されている。
	収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○			
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なう。	◎	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	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○	利用者への対応や服装態度等接遇が向上している。また、案内、清掃はわかりやす的確である。	◎	接遇研修を行い、言葉使い、服装、身だしなみに注意が図られている。また、制服着用により利用者の評判も良い。
	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○			
	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○			
	言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	◎	◎			
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。	○	○	受付・案内・登録・貸し出し・返却等一連の業務を着実に実行するとともに、企画事業や展示事業に力を入れ、ボランティアとの連携も実施している。来館者は増加に転じており、新規事業の図書館祭りの実施は新たな来館者増につながった。 また、フリーwifiの導入、ホームページの刷新やツイッター、インスタグラムの導入など情報提供に努めている。	事業計画書に基づき、通常の図書館業務や既存事業の質の向上、スピードアップに努める他、新規事業として図書館環境の改善(ホームページリニューアル)、積極的広報の推進(Twitter、Instagram)、新規イベント(図書館まつり等)を実施して、来館者の増加に努めている。	○	受付・案内・登録・貸し出し・返却等基本的な図書館サービスは適切に実施されている。また、利用者増にむけたホームページの刷新、図書館祭りの新規実施、ボランティアとの協力や新たな事業の実施など様々な事業に積極的に取り組み来館数の増につなげている。
		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。	○	○				
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。	◎	◎						
施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	◎						
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を行っていく。	○	適切に実施されている。	
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○	苦情、要望等を遅滞なく町に報告している。	苦情については迅速に対応・報告している。要望については月報に全て記載し、報告している。	○	適切に実施されている。	
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	◎					
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	◎	◎	アンケート調査による利用者満足度等の把握に努めている。H30年度は3月実施。	2月から3月にかけてアンケート調査を実施予定。Webによるアンケートも実施を予定している。結果を具体的な意見を今後の運営に反映していく。	◎	利用者満足度等に関するアンケートを毎年実施し、今後の運営に反映させるよう取り組んでいる。(H30年度は3月に実施予定。)	
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	人員体制、町との連絡調整、事業運営等について適切に実行されており高く評価する。公共図書館のサービスを良く理解し、人員体制や事業運営に反映している。今後とも地域に根付き、地域に必要とされる「現代社会に求められる図書館像」を追求する姿勢を持ち管理運営に努められたい。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。就業規則については、適正な労務管理を行うために、用語の整理や、最新の労働法規等の適用などの確認を行っていただきたい。利用者アンケートなどにより、いただいた意見については、今後も利用者へ検討結果が伝わるように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ある。

平成30年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)

1. 基礎項目

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

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

2. 総括評価(個別項目の評価)

評価項目	評価基準	モニタリング結果			一次評価 (指定管理者による振り返り)	二次評価	
		9月	1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。 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。	◎	◎	適正に人員を配置し、労働時間等労務管理を適正に行っている。 新たな有資格者の増員に向け、研修等に積極的に参加している。	◎	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。仕様書で求めている以上の有資格者確保に向け積極的に取り組んでいる。
	外部委託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	◎	◎	基本的には、直當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。
	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。 個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	◎	個人情報のファイルにはパスワード等を付与するなど対策を講じている。	○	個人情報保護に関し、適切な対策がとられている。
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○	規程を整備し、公開請求時に備えている。	○	情報公開に関する規程が整備され、情報も適切に管理されている。
	管理記録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。 点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	◎	業務日誌等が適切に整備され、次年度に生かされている。	○	各種記録が適切に整備、管理されている。
	連絡調整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。 町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○	関係会議等にも出席し、随時連絡調整を行い業務を実施している。	○	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。	○	◎	利用者を含めた訓練計画がされている。	◎	マニュアルが整備され、利用者を含めた訓練計画もされている。
	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。 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。	○	○	各種台帳等を備え適正に行われている。	○	適切な経理事務により、適正な予算執行が行われている。
	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。	○	◎	計画的に修繕を行い、館内の清掃等も行き届いており、気持ちよく施設が利用できる環境を整えている。 昨年度から引き続き職員でできる部分の簡易な補修等の館内美化運動に積極的に取り組み、サービス向上に努めている。	◎
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。	○	○	アンケートでもサービスが向上しているとの声をいただき、アンケートを基にさらに利用者が不便なく気持ちよく利用できるような対応している。	○	利用者の評判も良く、適切に実施されている。
事業運営		事業計画書に則り、受託業務を実施している。 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。 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。	○	◎	利用者の立場に立ってのサービスや利用者を増やす工夫が見られ、公民館の活性化につながっている。 あらゆる媒体を活用し、積極的な情報提供を行っている。また、新たな媒体の活用に向け準備を進めている。	◎	あらゆる媒体を活用した情報提供や新規事業への積極的な取り組みなど、利用者の立場に立ってのサービスや利用者を増やす工夫が見られ、サービスの向上が図られている。
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。	○	○	適切に分別収集を行い、利用者へも表示を活用し周知している。	○	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、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	◎	前年度の苦情等反省を生かし、業務の改善を行っている。	◎	苦情等の反省を生かし、業務改善を行っている。
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。	○	○	昨年度に引き続きアンケート調査を実施し、満足度やニーズの把握に努めている。	○	適切に実施され、利用者のニーズ把握に努めている。
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。	○	○	用途に応じた複数口座を用意し、本社と現場での権限についても明確にし、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。
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	全体的に適切に管理・運営がなされており、積極的に利用者へのサービス向上に取り組む姿勢がみられる。昨年度の状況も踏まえ新規講座も積極的に実施し、公民館としての事業の充実も見られる。
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。就業規則については、最新の労働法規等の適用など、見直す部分や不足している部分が見受けられるので、適正な労務管理を行うために、見直し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。