

令和5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. HAYASHI テニスパークさむかわ（寒川町営さむかわテニスコート）
8. 寒川町福祉活動センター
9. 寒川町ふれあいセンター
10. 寒川町健康管理センター
11. 寒川総合図書館・寒川文書館
12. 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）

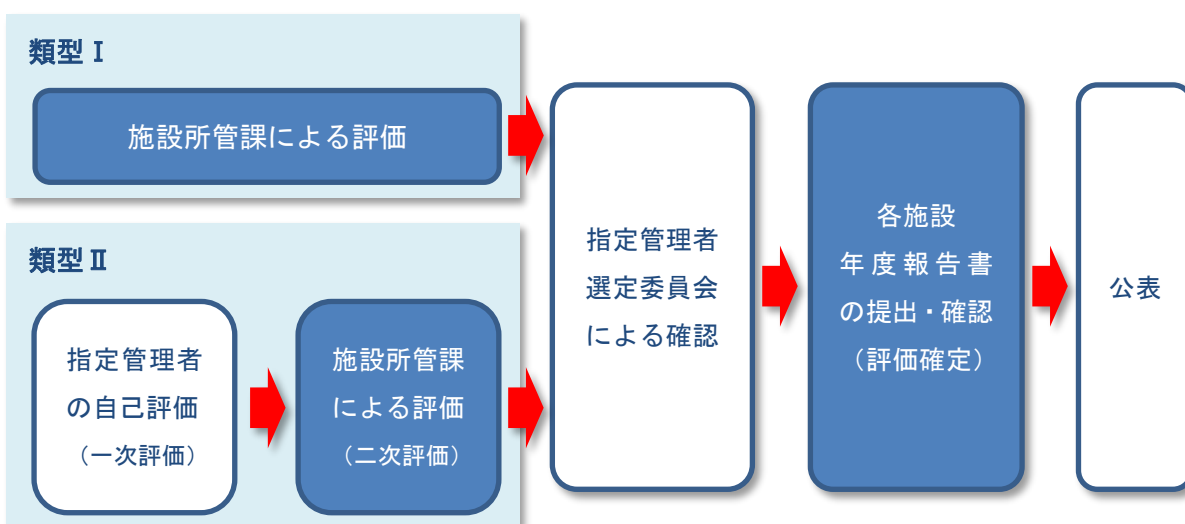
寒川町では、指定管理者制度の実施にあたり、町に代わって施設の管理やサービス提供等を行う指定管理者の業務が、適正かつ利用者に寄り添ったものとなるよう、モニタリング評価を実施しています。モニタリング評価の実施にあたっては、外部の視点を可能な限り取り入れるとともに、結果を公表することにより、評価の客観性・透明性を確保することとします。

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）、
HAYASHI テニスパークさむかわ（町営さむかわテニスコート）、
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		指定管理業務	
施設名	指定管理者名	指定期間	年 月 日	～	年 月 日
2. 総括評価(個別項目の評価)					
評価項目	評価基準	モニタリング結果		総括評価	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	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、美川町内の企業の活用を努めている。				
法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。				
個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。 個人情報の取扱い、紛失等のないよう、対策を講じている。				
情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。 指定書等に依り、情報を適切に管理、公表している。				
管 理 記 録	施設日記等の記録を適切に保管、保管している。 事故、災害等に関する記録が適切に保管されている。				
運 送 調 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、訓練も実施している。				
経 理 事 務	事業計画書等に即し、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。				
施設維持管理	仕様書等に依り、清掃・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。				
利用者対応	必要の整備等を適切に行い、町に報告している。 施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。 施設の利用許可、案内等を適切に提供している。				
事業運営	利用者の安全確保のために必要の対策を講じている。 営業時間、温度、湿度等、適切な管理を実施している。 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。				
苦情等対応	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。				
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。				
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。				
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 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		【総括評価】 9月及び2月のモニタリング結果と特記事項が記載されています。 ○(良好) 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時的対応が必要である。 ×(改善) 仕様書、指定書等を遵守していない。指摘事項のすべてに即時的対応が必要である。			
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		指定管理業務	
施設名	指定管理者名	指定期間	年 月 日	～	年 月 日
2. 総括評価(個別項目の評価)					
評価項目	評価基準	モニタリング結果		一次評価	二次評価
		9月	2月	(指定管理業務による評価)	(施設所管課による評価)
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	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。 外部委託を行う際は、美川町内の企業の活用を努めている。				
法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。				
個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。 個人情報の取扱い、紛失等のないよう、対策を講じている。				
情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。 指定書等に依り、情報を適切に管理、公表している。				
管 理 記 録	施設日記等の記録を適切に保管、保管している。 事故、災害等に関する記録が適切に保管されている。				
運 送 調 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、訓練も実施している。				
経 理 事 務	事業計画書等に即し、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。				
施設維持管理	仕様書等に依り、清掃・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。				
利用者対応	必要の整備等を適切に行い、町に報告している。 施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。 施設の利用許可、案内等を適切に提供している。				
事業運営	利用者の安全確保のために必要の対策を講じている。 営業時間、温度、湿度等、適切な管理を実施している。 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。				
苦情等対応	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。				
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。				
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。				
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 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		【総括評価】 9月及び2月のモニタリング結果と特記事項が記載されています。 ○(良好) 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時的対応が必要である。 ×(改善) 仕様書、指定書等を遵守していない。指摘事項のすべてに即時的対応が必要である。			
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5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。					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。	○	○		○	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。
		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。	○	○		○		
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	
	町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	◎	◎				
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○		○		
	緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○		○		
経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○		○		
	収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○		○		
指定管理業務の内容・水準	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	○		○	
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○			
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○			
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○			
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○			
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○			
	利 用 者 対 応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○		○	
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○			
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○			
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○		○	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る。当該各自治会とは定期的に連絡調整の場があり、課題が生じた際はその都度、指摘・改善を実施してきた。特筆すべき問題点はないと捉えている。 総括評価において、自治会資料を回覧板以外の方法で周知する必要を求められており、町のホームページから自治会長連絡協議会のホームページへのリンク添付だけではなく、各地域集会所内の掲示板への資料の掲示などを進めています。修繕積立金の状況及び、補助金の充当先については、各地域集会所の収支決算で確認しており、委託料は適正に支出されております。
指定管理者選定委員会 に よ る 意 見	施設修繕に係る積立金の必要性を検証し、統一的な基準を検討するなど、積立金に対する考え方を整理したうえで指定管理者に指導して頂きたい。

【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5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ブトラックさむかわ	施設所管課等	スポーツ課		評価責任者	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	令和3年 4月 1日	～	令和8年 3月31日	

2. 総括評価（個別項目の評価）

評価項目		評価基準	モニタリング結果		一次評価 （指定管理者による振り返り）	二次評価	
			9月	2月		総括評価	施設所管課による評価のポイント
指定管理業務の実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即した人員を適正に配置している。	○	○	就業規則、雇用契約書の指摘事項に対する不足部分の追加資料等を確認し改善を確認した。	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。	○	○			
	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。	○	○	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。					

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。	○	○	施設の維持管理を適正に実施しながら、電気やガスの使用量を下げ るための取り組みを継続して実施 している。	事業計画書、仕様書に則り適切に実施 している。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い きたい。	◎	施設の供用開始から25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 バーしており、光熱水費の削減 の取り組みを積極的に実施し 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。	○	○		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。	○	○	工事により駐車台数が減少しており、 混雑することが度々あるため、 大会等により駐車場の混雑が見込 まれる場合、利用者へ事前に周知 できるよう、掲示等を実施してい る。 町内在住者の利用を促進できるよ う、寒川総合体育館やさむかわ中 央公園でのイベント時の施設無料 開放等を行うなどし、町内在住者 の利用促進を積極的に行ってい る。	事業計画書に則り適切に実施している。 町民に対してスポーツの機会を充実さ せるような自主事業を実施、提供 をしている。HPだけでなく、折込チラシ の投函、SNSによる情報発信を行い情 報提供を行っている。	○	大規模工事に伴い駐車場が減 少する中、混雑時の対応や情 報発信を適切に実施している。
		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。	○	○		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が5類に変更したことにより、利用者への使用制限の緩和を行いながらも、基本的な感染症対策の実施を継続している。
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。	○	○	有料イベント開催時にチケット販売手数料を収入として得て収益改善を行うことは、開催するイベントの性質を考慮し検討を行っている。	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	一部施設については工事に伴い施設を利用できない中で、前年の利用者と同等以上の利用者数を維持できており、近年の光熱水費の高騰に対して利用者への影響がでない範囲で対策を考え実施しており削減に努めていることから、運営に関しては概ね良好に行われていると評価できる。
指定管理者選定委員会による意見	施設維持管理上の光熱費が昨年度に比べ減少した努力は評価できる一方、引き続き、適正な維持管理運営を図って頂きたい。

【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5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。	○	○	経験豊富な人員を配置し、労務管理を適正に行っている。年間計画表に沿って業務に必要な研修を実施している。	○	適切な人員体制が確保されている。接遇やAED研修など平常時から緊急時への対応が網羅されている。
		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。	○	○	トイレ汲み取り業務を寒川町内の企業に外部委託している。	○	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。	○	○	代表企業社内にコンプライアンス委員会を設置し、法令遵守に努め	○	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。	○	○	個人情報保護規程に則り、適切に個人情報を管理している。	○	各種規定に基づき、漏洩・紛失等が無いよう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。	○	○	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。	○	協定書に従った対応がとられている。
		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。	○	○	業務日誌等は適切に保管し、また修繕リストを作成、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。	○	○			
	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、町に報告している。	○	適切に実施されている。町と密に連携をとれている。
		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見直しし、緊急時対応研修を実施している。	○	危機管理マニュアルなど緊急時の対応について連絡網など体制が整備されている。
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○	現場と本社で連携を取り、適切な経理事務を行っている。	○	現場と本社との連携が密にされており、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。	○	○	台風による河川の増水を原因とする水捌けの悪さについては、施設全体での改修工事が必要になってくることから、早急な対応は難しいが今後の大規模な改修工事等時に意見を考慮し検討を行っていく。	○	野球場の芝刈りやサッカー場、ベタタンクの整備などきめ細やかな維持管理がされており、利用者の立場に立った修繕も行われている。
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○			
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○			
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○			
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○			
	利 用 者 対 応	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○	利用者からのアンケート結果からスタッフの対応が適切に行われている。	○	アンケートを実施し利用者の意見をくみ取るよう努力されており、職員の対応について評価
		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。	○	○	自主事業を実施する際には地域情報誌やFacebookで情報提供を行っている。	○	Facebookや情報誌さらには町の公式ラインなどを積極的に活用していた。
		事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○			
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	○			
	環 境 配 慮	ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	○	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。	○	環境目標を定め、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 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。	○	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。	○	○		課題別のアンケートを実施し、多くの利用者の意見を収集できた。	○	利用者からの満足度も高い。
	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、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。	○	口座管理など適切に管理されている。会社全体の収支状況も健全であった。
	収支状況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○				
	財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○				

3. 総括評価

施設所管課による 総括評価	今年度は、昨年度以上に、自主事業の開催が行われた。田端スポーツ公園という地理的な要因を活かした事業展開の形が構築されてきた。今年度では、Facebookや地域情報誌、さらには町公式ラインなどSNSの活用を積極的に行っており、利用集客の努めていた。 また利用者アンケートでは、田端スポーツ公園所長を含め職員の対応など利用者からの評価が高いことから、常日頃の業務に対して真面目に取り組んでいることが評価できる。年間の研修など職員のスキルレベルが高いことが評価できる。
指定管理者選定委員会 による意見	労務関係書類で修正を要する箇所があるため、引き続き、指定管理者には適正な指導・監督をお願いしたい。また、施設の利用方法にあたっては、利用者に疑念を抱かれぬよう利用制度の周知徹底を図り、利用しやすい環境を構築して頂きたい。

【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5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	スポーツ課
指定管理者名	ハヤシグループ	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。	○	○	事業計画書、仕様書に則り、適切に実施。 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ている。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。	○	○	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。	○	各種規定に基づき、漏洩・紛失等が無いよう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とられている。
		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っている。	○	適切に実施されている。町と密に連携をとれている。
		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。	○	○			
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。	○	○	マニュアル等は整備されており、1月の大雪の際も、マニュアルに沿った適切な対応がとられていた。	◎	緊急時に即時に対応できる体制が整っており、実際、開場中の天候が悪化した際など、適切な対応がとられていた。
		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	○	概ね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。	○	○	事業計画書、仕様書に則り適切に実施している。	○	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。	○	○	職員に対する接客・接客研修を適宜実施し、利用者に対してのサービス向上に努めた。	○	適切に実施されている。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○			
	事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	事業計画書に則り、適切に実施している。 プール開業期間中の自主事業においては多くのお客様にご利用を頂くことが出来た。	◎	SNS等の活用に努め、積極的に周知を行っていた。また、HP改修等を行い、利用者目線の対応がとられていた。
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	◎	○			
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	◎			
	環 境 配 慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○	仕様書、事業計画書に基づき適切に実施している。	○	環境目標を定め、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。	○	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。	○	○	年に2回実施しており、概ね良好。	○	利用者からの満足度も高い。

収 支 状 況 等	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。	○	○	損益計算書・貸借対照表より懸念点を確認。 会社へ聞き取り調査を行ったところ、先行投資を積極的に行い、拡大した事業については、現段階で計画以上の集客・収益を達成していることを確認。	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。出納簿等を作成し、より「見える化」できるようにシステム改修に取り組み中。	○	グループ全体で、新規事業等により数値上懸念点があったが、聞き取り調査により今後の事業安定性を認識できた。また、収入・支出の流れをより分かりやすくするためシステム改修を実施することを評価したい。
	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	今年度は、記録的な猛暑であり、雨の日も少なかったため、リニューアルオープン後、過去最高の利用者数を記録することができた。また、自主事業等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、民間企業の活力をいかした事業運営が行われていた。 また、SNSやHP等で周知を積極的に周知を行い、若い世代へよりPRしていたことも評価したい。 さらには、オフシーズンにおいてもSNSやHPを活用し、自主事業等を発信し、町営プールの魅力を積極的に伝えようとする姿勢がみられ、参加者の評判も良好である。 (前回指摘事項による改善措置) Q:さむかわテニスコートが隣接することから、両施設が併設されることの相乗効果を期待すると昨年意見提起したが何か実施しているか？ A:オープニングイベントを実施し、テニスコート・プールと一緒の時間帯に実施し、賑わいを創出しました。また、テニスコート利用者へ来場した際にプールのイベント情報を周知したり、逆方向にも周知を行っております。相乗効果で利用者が増えるよう工夫しております。 Q:就業規則の変更(介護短時間勤務、子の看護休暇、育児休業、介護休業期間)がなされていないと昨年問題提起したがどうなったか？ A:お示した内容については規則等を定め適切に運用しております。 Q:賃金規程第9条(時間外等の割増賃金)に「情状を鑑みその都度支給」と記載されているが、労基法第89条に賃金の決定計算支払方法について就業規則に記載が必要なので、変更する必要あり。 A:事前申請制の為、雇用契約書に記載し運用しております。 Q:契約社員の雇用契約書に①更新基準の明示:更新の有無、更新基準昇給の有無②退職金の有無③賞与の有無④雇用管理改善の相談窓口の記載がない。 A:お示いただいた内容については雇用契約書に記載を定め適切に運用しております。
指定管理者選定委員会 による意見	施設立地の優位性を活かし、様々な宣伝ツールを活用して、更なる集客の増加に繋げて頂きたい。

【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5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	寒川町営さむかわテニスコート	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	R5.4.1	～	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		主な指摘事項と対応状況等	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。	○	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。	○	○	寒川町テニス協会と連携し、教室展開に努めている。参加者からの評判も良好。	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。教室等は町内団体と連携しており、評価したい。
		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。	○	○	時間別コート利用率や利用者の区分の集計をとり、効果的な施設整備やイベントへ活用している。	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。	○	○				
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。	○	○	教室実施主体である町テニス協会と密に連携をとり、多様な教室を企画している。	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。	○	リニューアルオープン後は、利用者への混乱が生じることが予想されたため、密に連絡を取り合い細かな情報も連絡を取り合った。
		町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	◎	○				
	緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○		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。	○	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。	○	○			○	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。	○	○		事業計画書、仕様書に則り適切に実施している。	○	想定以上に風の影響により砂が飛んでいくことが生じた。そのため、砂を集める頻度を増やし、なおかつ防風ネット等を設置し、工夫しながら維持管理に努めている。
		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た。レンタル備品（有料）を用意し、手ぶらで楽しめる環境を整備している。	○	場内に看板等を設置し、利用者が利用しやすいよう工夫されている。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○				
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○				
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○				
	事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	SNS等を活用し、空いているコマ等の発信を積極的に行っている。	事業計画書に則り、適切に実施している。	○	SNSでの施設のPRなど利用促進のための広報を行った。
		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。	○	◎		環境目標を設定し、適切に対応している。	○	事業計画書に基づき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 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。	○	◎	風により砂の減りが激しく、予算が限られている中、当初想定以上の砂を入れて、利用者の要望に対応している。	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。	○	利用者の声に応じて適切な対応がとられている。
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○				

	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	○		年に2回実施しており、概ね良好。	○	適切に実施されている。
	そ の 他		○	○				
収 支 状 況 等	執 行 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	損益計算書・貸借対照表より懸念点を確認。 会社へ聞き取り調査を行ったところ、先行投資を積極的に行い、拡大した事業については、現段階で計画以上の集客・収益を達成していることを確認。	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。	○	グループ全体で、新規事業等により数値上懸念点があったが、聞き取り調査により今後の事業安定性を認識できた。また、収入・支出の流れをより分かりやすくするためシステム回収を実施することを評価したい。
	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	令和5年5月にオープンし、多くの利用者、大会に利用されている。利用者とのコミュニケーションを図りながら、利用者の声を丁寧に反映している。（定期的な砂入れなど） また、寒川町テニス協会と連携し、教室展開を行い、地域に根差した自主事業を実施していることを評価したい。改修前は、町内登録者のみの利用、ナイター利用が出来なかったこともあり、町外利用者及びナイター利用への認識が低い。引き続き町外利用やナイター利用についての自主事業や周知活動に期待したい。
指定管理者選定委員会 による意見	施設立地の優位性を活かし、様々な宣伝ツールを活用して、更なる集客の増加に繋げて頂きたい。

【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5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。	○	○	業務に必要な人員は確保しており、適正な労務管理を行っている。 また、法人実施の研修に参加している	○	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。	○	○	町内企業の活用に努めている	○	外部委託先の候補に町内企業を含め、相見積もりを行い、費用の低減を図っている
		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ことを確認	○	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。	○	○	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	○	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。	○	○	情報公開規程が整備されており、適切に対応している	○	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の記入、押印漏れがある 請求書等が保存されているが、年度等が混在しており改善の必要がある	△	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しており、必要の際は連絡調整を適切に行っている	○	各種報告書等の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。	○	○	連絡体制が確保されており、マニュアルも作成されている 当センター及び事業者で合同訓練を実施している	○	当センター及び事業者で合同訓練を実施している(9/22、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。	○	○			
指定管理業務	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。	○	○	適切な予算執行及び経理事務を行っている	○	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。	○	○			
	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。	○	○	警備会社に委託し、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	○	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。	○	○	利用者等に適切に対応しており、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	○	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。	○	○			
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○			
			○	○			

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。	○	○	事業計画書に則り業務を実施しており、法人が運営するホームページがある	○	5月27日に福祉活動センターまつり実施 3月12日に地域福祉講座実施 法人が運営するホームページがある
		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。	○	○	エネルギー削減目標を設定し、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、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○			
	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。	○	○	利用者からの要望等があった場合は町へ報告している	○	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
		利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	○			
収支状況等	その他						
	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。	○	○	指定管理者専用口座を作成しており、適正な収支状況を確認している	○	指定管理者専用口座を作成しており、利用状況等を確認 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どおりの内容で管理業務を行っている。 業務日誌等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再度指示した。指摘後、改善されていることを確認した。
指定管理者選定委員会による意見	アンケートは、形式的な実施ではなく、施設利用者の特性に応じて口頭で聞き取る調査を実施するなど、確実に利用者の声が届く実施方法に改めて頂きたい。

【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5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 防火管理に関する資格所持者を配置しており、個人情報に関する研修を実施している
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○			
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	○	○			
		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。	○	○		○	事前に承認を受け、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。	○	○		○	法人の個人情報適正管理要綱を確認 適切な対策を講じている
		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。	○	○		○	法人の文書開示事務取扱要綱を確認 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。	○	○		○	適切に整備・保管がされている
		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。	○	○		○	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。	○	○		○	連絡体制が確保されており、R6年2月13日に訓練を実施している
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○			
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○		○	適切な経理事務を行っている。
		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。	○	○		○	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。	○	○			
	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。	○	○		○	利用者に対して適切な対応を実施している
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○			
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○			
	事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○		○	適切に運営している
		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。	○	○		○	環境への配慮に努めている
		仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○			
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○		○	適切に対応している
		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。	○	○		○	R5.12.18～R5.12.28実施し、適切な対応を行った
	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。	○	○	○	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の実施し、執行状況の確認を行っている
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○		
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○		

3. 総括評価

施 設 所 管 課 に よ る 総 括 評 価	施設の維持管理・事業運営は概ね適切に実施できている。また、以前指摘したアンケート調査の実施時期について改善され適切に対応している。
指定管理者選定委員会 に よ る 意 見	空きスペースについては、他目的の転用や時勢に応じた事業展開を模索し、利用者にとって利用しやすい環境を構築して頂きたい。

【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5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 原 征大
指定管理者名	寒川町社会福祉協議会	指定期間	令和5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。	○	○		△	令和2年度より指摘している職員就業規程について、令和5年度に改訂したものの、一部継続して修正する部分があるため、引き続き検討するよう指導している。
		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。	○	○			
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。	○	○		○	適切に実施している。 3月に訓練を実施した。
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○			
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○		○	適切に実施している。
		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。	○	○			
	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。	○	○		○	利用料金の徴収なし。 適切に実施している。
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○			
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○			
	事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○		○	町民の健康増進を図るため、セミナーやイベント情報を広報やHPで提供している。
		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。	○	○		○	古紙の資源化、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。	○	○		○	町と協議しながら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。	○	○		○	年末から年始にかけてアンケートを実施。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	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。常勤を要しない契約職員の就業規程及び職員就業規則について改正を行ったが、一部継続して修正する部分があるため引き続き検討するよう指導している。
指定管理者選定委員会 に よ る 意 見	就業規則に修正を要する箇所があるため、引き続き、指定管理者には適正な指導・監督をお願いしたい。(休業 及び割増賃金 に関する事項)

【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5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	2022/4/1	2027/3/31

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。	○	○	司書有資格者60%以上を維持(R6.1月時点66.7%) TRC社内研修、県教育委員会主催研修等に参加し、スタッフ全員がどの研修を受講したか一覧で把握している。	スキルアップ研修のほか、高齢者疑似体験研修、AED研修(応急手当講習含む)を実施している。労働基準監督署から法規遵守の承認を得ている。	○	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。	○	○		第三者委託の承認を受け、契約に基づき施設管理スケジュールを作成し点検を実施しています。	○	施設管理スケジュールに基づき、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。	○	○	マニュアルを用いて毎年研修を行っている。リニューアルした図書館ホームページに個人情報取り扱いも掲載。	9月にプライバシーマーク研修を全員受講。個人情報を主とした内部監査を実施。本社規定の個人情報保護マニュアル、危機管理マニュアルの周知徹底。	○	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。	○	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。	○	○	ふれあいルームのビクチャーレール設置の施工業者の請求書、作業報告書が2月モニタリング時に確認できなかった。	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。左記2件の作業報告書については作成の上提出した。	△	修繕の作業報告書が月次報告書に添付がなく、モニタリング時も書類不備。2月16日の月例会議で確認した。
		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や定例会議を実施し情報共有している。町各課との共催展示等、随時実施。	○	緊急対応時は、教育政策課へ迅速に報告があり、情報共有されている。
		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。	○	○	災害時、職員の安否確認できるシステムあり。AED機器のリース替に伴い、スタッフ全員を対象としたAED研修を実施した。	自治体への緊急連絡や、本社への事故発生時連絡網を整え周知している。避難誘導訓練を9月に実施している。	○	全スタッフ対象にAED研修や避難誘導訓練を実施し、緊急時に備えた対応を整備している。	
	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。	○	△	最低賃金改定に伴い人件費予算は超過見込み。光熱水費高騰に加え、委託費用も値上がりしている。	収支管理を定期的に行い、収支報告書は四半期毎、光熱水費は定例会議で報告提出している。	△	最低賃金改定に伴い人件費予算は超過見込み。光熱水費の高騰について毎月況の報告を受け、推移を確認している。	
	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。	○	○	トイレの清潔さ等、館内の環境美化が維持されている。 10月リニューアル時に3階ふれあいルームの壁面にビクチャーレールを新設し、展示ギャラリーとして使用できるようになった。 リニューアル後に入口ゲート位置変更に伴うカウント方法が変更している。	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・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。 施設の利用者数、稼働率について、年々利用者が減少傾向にあるため、図書館活動のPR、分室の利用促進を検討する必要がある。	
	仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○					
	仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○					
	条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○					
	必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○					
	施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○					
利用者対応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○	システム入替を行い、新たに図書除菌機設置と利用カードのDX化(交通系ICカード、スマホ、マイナカード)が図られた。 2Fのインターネット利用席23席を個別型学習席へ変更し、学習席を増設した。 コピー料金のインボイス用領収書を用意し、対応している。	館内検索機、座席申込機、図書除菌機等、利用促進のための利用案内を掲示している。 利用券無しの学習席利用希望者には、仮利用券を用意して席の提供を行っている。 図書館システムの不具合は迅速にシステムSEIに伝え、解決に努めている。	◎	10月の図書館システム入替時にあわせて、図書除菌機や座席申込機の導入、利用カードのDX化など、利用者サービス向上が図られた。2階のインターネット用PC席だった場所のPC台数を見直しを行い、個別学習席23席に変更。学生の利用が増え、好評を得ている。	
	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	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	図書館ではおはなし会と書架整理ボランティアをしていて、図書館スタッフの努力が感じられる。 図書館の雑誌スポンサー制度について、指定管理者制度以前よりも協力企業が増えているという点が気になった。 大活字本のコーナーに点字やLLブックなどを集約させて、高齢者、障がい者への利便性を図っている。 1階の階段下に2階の蔵書分類に関連するミニ展示コーナーを新設。防災や確定申告などタイムリーなテーマで好評を得ている。	おはなし会ボランティア、配架書架整理ボランティアを継続。おはなし会ボランティア養成講座を実施し、ボランティアの質向上、育成に努めている。 一般、子ども、高齢者・障がい者向けの映画会の実施。 「寒川総合図書館資料収集方針」および「寒川総合図書館資料選定基準」を遵守した「寒川総合図書館資料収集計画」を作成、それに沿って資料を購入している。 町内団体(ピーター・パンクラブ、子育て支援センター、株式会社オーエンス、商工会、寒川文書館)等、各団体と連携して共催イベントを実施。図書館まつりで町内サークルや就労支援事業所、	○	基本的業務については着実に実行されている。おはなし会ボランティア育成のための研修会やボランティア交流会を実施したり、図書館まつりに町内団体等に参加協力をしてもらうなど、地域と繋がる活動に工夫が見られた。小中学生対象のジュニア司書も育成と年間活動も順調である。2階の利用者が少ないことから、2階に誘導するミニ展示コーナーの新設は好評を得ているが、コロナ禍以降、利用者が減少が続いており、図書館の情報発信や利用促進については更なる工夫を期待
		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。	○	○				
	事業運営	小・中学校と連携・協力して児童、生徒への読書活動支援事業を行っている。	○	○			○	
		高齢者へのサービスや障がい者へのサービスを行っている。	○	○				
		ボランティア、ボランティアグループとの連携・協力を図っている。	○	◎				
		地域や企業と連携・協力し、事業を推進している。	○	○				
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	○				

		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。				キッチンカー等呼び、来館者に周知。		
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。	○	○		ゴミの分別化を行い資源化や減量化に努めている。	○	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。		○	○	利用者の要望は可能な限り、適切に対応しているが、自分の希望に沿わない場合にスタッフを罵倒、侮蔑や長時間の苦情電話もあり、対応苦慮している。クレーム対応研修実施。	苦情は迅速に対応し、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。今後の対応策について、事前に町所管課と情報共有している。	○	図書館でのクレーム対応、カスタマー・ハラスメントは業界内でも深刻な課題であり、対策研修が行われている。心構えを学ぶことも重要であるが、スタッフの指示に従えない場合は退出を促したり、警察への通報も躊躇なくするよう伝えている。
	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。		○	◎	選択肢の「どちらでもない・ふつう」をやめたことにより、満足と不満がわかりやすくなった。自由記述で利用者の多様な意見を聴取できた。	11月中旬から1カ月、利用者アンケートを実施。30代以下の参加を促すため、カウンターでの手渡しや学習席申込機台への用紙の配置、学習席机へのQRコード貼付等を行った。	○	総合図書館、分室あわせて255人の回答があり、接遇や総合満足度は9割以上が満足と高い評価を得ている。
そ の 他								
収 支 状 況 等	収 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。	○	○		収支管理を行い、本社計算センター、営業、エリアマネージャーと情報共有している。請求書写しはファイリングして保管(原本は本社管理)。現金出納関係書類ファイルを作成し、写しを保管(原本は本社管理)。専用口座や通帳を用意している。収支・財務状況がわかる「貸借対照表・損益計算書(収支決算)」を年度毎に提出している。	○	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	開館以来使用していた図書館システムの全面入替が10月にあり、年度後半は新システムを覚え、かつシステムの不具合対応、利用者への説明など苦心しているが、2階学習席のリニューアルは新たな利用者呼び込む成果も出ている。貸出点数が増加することが望ましいが、イベントに地域団体の参加やボランティア育成など、町民と図書館が縁をつくる取組の努力が感じられた。
指定管理者選定委員会 による意見	利用者数が伸び悩む中、その改善策を見出す方策として、アンケートでその要因を調査するなど、形式的なアンケート実施だけでなく、目的を持った実施方法を行う必要がある。

【評価区分】

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

令和5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	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	
			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。	○	○	・令和5年10月1日の神奈川県最低賃金改定にあわせて、対応済。 ・指定管理者として、SNSの活用方法に関する実践的な研修を実施。	南部・夜間職員1名の退職に伴い、1月から後任職員を採用した。町民センターおよび北部でも夜間職員各1名が3月で退職となり、後任職員は既に採用済み。	○	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。研修でSNSの活用法など時宜にあう実践的な内容も取り入れている。
		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。	○	○	南部公民館のエレベータ点検委託が部品供給困難の理由で業者側からの申し出により12月末で契約解除。町に相談の上、1月から新たな業者に変更対応済。	直営時の委託先を維持し、修繕・物品購入等で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。委託業者の変更について、町に相談の上、代替業者と速やかに契約手続きが行われた。
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○				
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○		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。	○	○		ファイルにはパスワードを付与し、書類は施錠付きキャビネットで保管している。	○	個人情報保護研修を職員全員が受講しており、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。	○	○		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。
		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。	○	○	小規模修繕など迅速に対応し、案件ごとに見積書、請求書、作業報告書をまとめて管理している。	計画にない突発的な修繕についても、可能な限り速やかに対応している。	○	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。	○	○		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。
		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。	○	○	利用者から救急車の要請が入ることもあるが、訓練を実施していることもあり、緊急時も落ち着いて対応できている。	令和6年度に、神奈川県警音楽隊の協力による避難訓練コンサートを計画している。	○	適切に実施されている。救急車要請の場合も職員が落ち着いて対応ができている。
		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。	○	○				
指定管理業務の内容・水準	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○	電気、ガス使用量の価格上昇により今年度も予算超過する見込み。小口現金で物品等を購入した際に個人のクレジットカード使用やポイント付与を受けている領収書があった。	現金での支出は出納帳で管理し、請求書での支出は本社経理部で行っている。現金での物品購入ではクレジットカード、ポイントカードの使用しないことの徹底に努める。	△	光熱水費について年度途中から相談あり。適切な経理事務、予算執行が行われている。小口現金で物品等を購入した際に個人のクレジットカード使用やポイント付与を受けている領収書があった。
		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。	○	○	要望の多かった町民センター分室の古い机をキャスター付の軽量の机を新規購入し、順次入替を行った。 南部公民館トイレ個室の緊急呼び出しボタンを市販機器を購入し、職員で設置した。	町民センターおよび南部公民館のエレベーター基盤、コイル交換修繕をはじめ、南部公民館の冷温水発生器修繕、北部公民館の外壁爆裂部修繕等を行った。経年劣化に伴う修繕は今後増える見込みで、利用者が安全・快適に使用できるよう施設の維持管理に努める。	◎	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。エレベーターやエアコン修繕など利用者に不便をかけることなく速やかに対応できた。以前より要望の多かった分室の古い机を新たな机に順次入替を行っている。利用者の安全を考え、トイレ緊急呼び出しボタンを市販品を工夫し、安価に設置できたことは評価できる。
		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。	○	○				
		案例等で定められた、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。	○	○	北部、南部公民館の登録団体が施設利用の抽選申込をするためにはオンライン手続きが必要だが、高齢者の団体で入力作業が困難な場合は公民館職員が入力のサポートをするなど柔軟に対応している。	新型コロナウイルスが5類に移行し、公民館利用団体数は感染前のレベルまで回復した。利用者数も伸びてはいるが、感染前のレベルまでには達していない。高齢化等によるサークル会員数の減少が大きな要因で、新規会員の獲得、新サークル立ち上げを進める。	○	利用団体数は年々回復傾向であり、新たなサークル育成にも積極的に取り組んでいる。オンラインによる施設予約は若い世代には利便性が高いが、操作が苦手な高齢者には職員が入力サポートをするなど、幅広い利用者に対応する体制ができている。
		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。	○	○	・講座の申込フォームの導入により、とくに青少年対象の申込者数が増加した。シニア向けは申込フォームを用意しても、窓口、電話での申込が多いため、対象により柔軟に使い分ける。 ・今年度の新たな取組として、夏休みに空いている部屋を学習室として開放。利用できることが町民に浸透していないためか、あまり多くの利用はなかったが、必要とする声もあることから、来年度も継続する。	講座のWEB申し込みが利用者に浸透したこともあり、青少年対象事業の申込者が増加し、定員の3倍を超える事業もあった。三井住友海上文化財団の主催する金管十重奏によるコンサートを招へいし、廉価での鑑賞機会を町民に提供する。終演後、出演者による演奏指導も行い、町内中学校吹奏楽部員も多数参加し、演奏技術の向上に寄与する。	◎	各館で多数の講座・イベントの提供ができた。シニア女性の利用がこれまで多いことから、親子や男性向けの講座を企画し、新たな利用者開拓に取り組んでいる。申込のHPからの申込フォームは利便性が高く、夏休みの青少年対象事業は定員の2～3倍の申込のある講座が多数あった。DTLINE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。地域団体のほか、企業、県、大学など多様な主体と連携し、町民に新たな学びの機会を提供している。
		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。	○	○				
		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。	○	○				
環 境 配 慮		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。	◎	◎			○	ごみの適切な分別収集と減量化を図っている。
		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。	○	○				
		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。	○	○	事業の対応に問題発生。相手側に当日中に謝罪を行い、今後同様のことが発生しないよう対策する旨報告があった。	書き初め大会表彰式時、対応の不手際による問題が発生した。再発防止の徹底を図っていく。	○	問題発生後に迅速に謝罪対応と所管課への報告が行われている。事業対応への不備は問題点を確認し、改善につなげる。
	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	○	○				
そ の 他							
収 支 状 況 等	執 行 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○		○	適切な執行体制を備えており、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	公民館の利用は新型コロナによる減少から年々順調に回復している。公民館講座から新たなサークル結成を促したり、利用年代にあわせた柔軟な対応に努めていることは高く評価できる。公民館のフリーWi-Fiを使用して、zoomと対面のハイブリット会議ができる場所があったとPTA役員からの声を聞いたり、夏休みに学習室開放など良いサービスを行っているが、利用が少なかったことから、もっと知ってもらうための周知強化が必要。指定管理者が特徴ある事業として注力している参加体験型イベント「だかしや楽校」は年々参加者が増え、親子も多く、事業が浸透してきたことが感じられる。
指定管理者選定委員会による意見	労務関係書類で修正を要する箇所があるため、引き続き、指定管理者には適正な指導・監督をお願いしたい。

【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。
--