

令和３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）及びパンプトラックさむかわ
- ８．寒川町営プール
- 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）

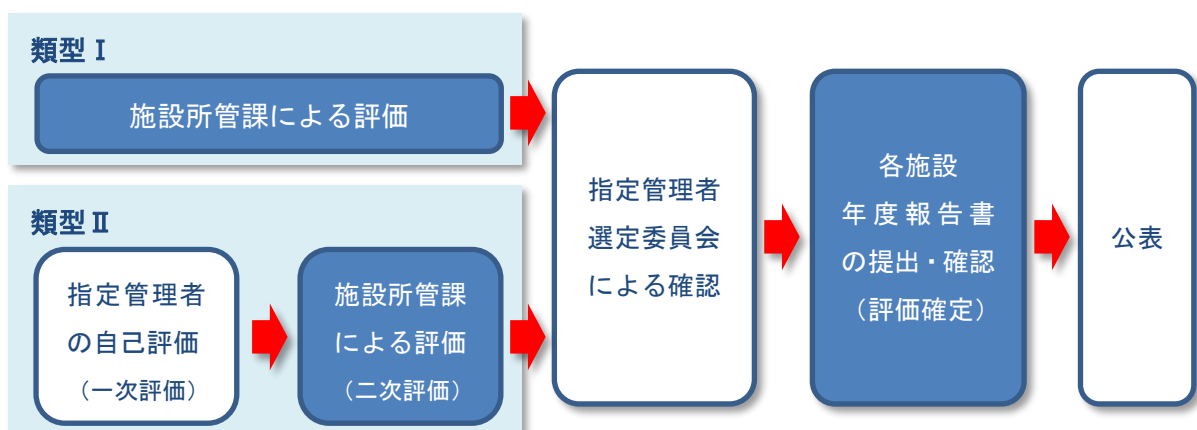
寒川町では、指定管理者制度の実施にあたり、町に代わって施設の管理やサービス提供等を行う指定管理者の業務が、適正かつ利用者に寄り添ったものとなるよう、モニタリング評価を実施しています。モニタリング評価の実施にあたっては、外部の視点を可能な限り取り入れるとともに、結果を公表することにより、評価の客観性・透明性を確保することとします。

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		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	主な指摘事項と対応状況等	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。 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。 点検、点検等に関する記録が適切に保管されている。				
運 送 調 査	各種報告書等を適時提出している。 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。 点検、点検等に関するマニュアル等が整備され、訓練も実施している。				
経 理 事 務	事業計画書に即り、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。				
施設維持管理	仕様書等に依り、清掃、点検、点検等を実施している。 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	必要の整備等を実施し、町に提出している。 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、施設、施設等、適切な対応を実施している。 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、迅速かつ適切に対応している。 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。				
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 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		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。 点検、点検等に関する記録が適切に保管されている。				
運 送 調 査	各種報告書等を適時提出している。 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。 点検、点検等に関するマニュアル等が整備され、訓練も実施している。				
経 理 事 務	事業計画書に即り、適正な予算執行を行っている。 収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。				
施設維持管理	仕様書等に依り、清掃、点検、点検等を実施している。 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	必要の整備等を実施し、町に提出している。 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、施設、施設等、適切な対応を実施している。 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、迅速かつ適切に対応している。 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。				
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 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3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	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。					各施設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。	○	○		○	外部委託については、受付業務・清掃業務をしているが、事前に申し、承認している。
		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。	○	○		○	
	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。	○	○			
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。	○	○		○	
		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。	○	○		◎	日頃から所管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。	○	○		○	
		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。	△	△	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。	△	前회가3年前なので、今後早い時期にアンケート実施が必要と考える。
	そ の 他						
収支状況等	執 行 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○		○	
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○			
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○			

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	本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、協議・改善を実施してきた。コロナ禍により利用減少となったが、アンケート実施のほかには特筆すべき問題点はない。
指定管理者選定委員会による意見	・予算の執行状況について、今後も注視が必要。 ・利用者向けのアンケートが3年前より実施できていない。利用制限があったものの、そうした事情も含めて実施方法を検討して頂きたい。

【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3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。	○	○	事業計画書及びシフト表から勤務体制を確認	○	業務に必要な人員は確保しており、法人実施の研修に参加している
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○			
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	○	○			
		業務実施に必要な研修等を実施している。	○	○			
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	○	○	町内企業の活用に努めている	○	町内企業の活用に努めている
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○			
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○	町福祉活動センター条例及び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。	○	○	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。	○	○	法人が定めた情報公開規程を確認	○	情報公開規程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票を確認	○	業務日誌兼点検記録票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	○	福祉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。	○	○	緊急時のマニュアルが作成されており、事業者及び当センターで合同訓練を実施している	○	事業者及び当センターで合同訓練を実施している(R3年度についてはR3年9月、R4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。	○	○	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、町と連絡調整を行っている	○	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
		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、利用料金の徴収を行っている	○	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
		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(つくしの家まつり)はコロナ禍により中止 法人が運営するホームページあり	○	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あり
		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	○	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
		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。	○	○	利用者からの要望等があった場合は町へ報告している	○	利用者からの要望等があった場合は町へ報告し、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。	○	○	利用者アンケート調査を確認	○	アンケートにより利用満足度等の把握を適切に行っている
	そ の 他						
収支状況等	執 行 体 制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○	施設の収支計算書を確認したところ、適切と確認できた。	○	指定管理業務は適切に行われている
	収 支 状 況	収支予算書に対し、適正な収支状況を確保している。	○	○			
	財 務 状 況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○			

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	指定管理業務について概ね水準以上の内容で管理業務を行っている。
指定管理者選定委員会による意見	・基本協定に基づくアンケート実施結果を選定委員会資料として提出すること。

【評価区分】

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

令和3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	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	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			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AED・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。	○	人員配置、労務管理は適正に行われている。
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○			
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	○	○			
		業務実施に必要な研修等を実施している。	△	△			
	外 部 委 託	外部委託を行う際は事前に町の承認を受け、適切に実施している。	○	○		○	特殊な作業以外は町内企業を活用している
		外部委託を行う際は、寒川町内の企業の活用に努めている。	○	○			
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、業務を実施している。	○	○		○	法令等を遵守し実施している
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○		○	適切な対策が執られている
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○			
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○		○	適切な対策が執られている
		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。	○	○			
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。	○	○	新型コロナの影響で訓練時期を検討していたが、収束しなかったため開催できず。今後、実施予定。	○	利用者の安全を確保している
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	△	△			
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○		○	適切に運用されている
		収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○			
	施 設 維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃・警備・環境衛生管理を適切に行っている。	○	○		○	衛生管理、保守管理、防火管理等、適切に管理運営がされている
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○			
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○			
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○			
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○			
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○			
	利 用 者 対 応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○		○	適切に実施されている
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○			
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○			
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○			
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○			
	事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	11/6ガーデニング教室を実施。 10/1ホームページを見やすく新規開設。	○	適切に運営されている
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	△	○			
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	△	○			
	環 境 配 慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○		○	適切に実施されている
		苦情、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。	○	○		○	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。	△	○	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
	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	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。 また、就業規則等の労務については詳細を定めた他の規程を確認した。
指定管理者選定委員会 による意見	・施設の管理状況は、概ね適正である。 ・労務関係の書類に要修正点があるため、対応をお願いしたい。

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

令和3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。	○	○	・臨時職員就業規定を確認したところ修正必要箇所が見受けられたため指摘した。	○	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。	○	○		○	適切に実施している。
	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。	○	○		○	適切に実施している。
		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。	○	○		○	利用申請、貸出簿、報告書など適切に対応している。
		業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○			
指定管理業務の内容・水準	連 絡 調 整	点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	○		○	適切に実施している。
		各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○			
	緊 急 対 応	町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○		○	消防計画や避難経路等あり。 避難訓練実施
		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。	○	○			
	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る。
		事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○			
	施 設 維 持 管 理	収支に関する書類を整理し、適切な経理事務を行っている。	○	○		○	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であるため、なし。
		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。	○	○			
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○			
	事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○		○	主にセミナーやイベント情報を提供している。
		施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	○			
		ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。	○	○			
	環 境 配 慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○		○	緑のカーテン実施や雨水の活用を行っている。
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○		○	第3者委員会にて適切に対応している。
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○			
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努めている。	○	○		○	添付資料の通りアンケートを実施。他に利用者より意見・提案があった時は、その都度町と協議し、より良い施設運営に努めている。
	そ の 他		○	○		○	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おり、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。1点指摘事項があったものの、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	・水道光熱水費、事務委託費の執行率が悪いため、町として事情の確認が必要。 ・アンケートにトイレ改修を望む声があるので対応して頂きたい。 ・労務関係の書類に要修正点があるため、対応をお願いしたい。

【評価区分】

◎(優良): 仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。

○(良好): 仕様書・協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。

△(要改善): 仕様書・協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。

×(抜本的見直し): 仕様書・協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

令和3年度 指定管理業務総括評価票（施設類型Ⅱ）

1. 基礎項目

施設名	寒川総合体育館及びパンプトラックさむかわ	施設所管課等	スポーツ課
指定管理者名	シンコースポーツ・静岡ビル保善共同事業体	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。	○	○		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。	○	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。	○	○		町内業者に委託できるものに関しては積極的に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。	○	○		法令等を遵守し、適切に業務実施している。	○	法令、条例に基づき適切に業務を実施している。
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	○	○		社内規定、法令に基づき適切に実施している。また、職員に対して個人情報保護研修を行い、職員一人一人に指導を行っている。特に気をつけて対策を講じている。	○	個人情報記載された重要な書類等を鍵付きキャビネットに保管する等の対策を講じ、職員に対しての講習を行うなど、情報管理体制が適切に構築されている。
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○				
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○		社内規定、法令に基づき適切に実施している。請求があった際には担当課と協議の基、適切に公開している。	○	情報公開についての規定が十分整備されており、公開が求められた場合は適切な対応が可能である。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○				
	管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○		業務日誌等の整備、保管及び各種記録の保管は適切に実施している。	○	各種記録について適切に整備・保管されている。
		点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	○				
	連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○		報告書の提出、連絡調整について問題なく行っている。町所管課との連絡調整も適切に行っている。	○	週間の定期報告や苦情対応報告がなされており、連絡調整に関する不備はない。
		町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○				
	緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○		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。	○	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。	○	○		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、指定管理者の範囲で行う修繕に関して適切に行っている。 弓道場のハト対策に関して調整を行っていく。	○	施設の供用開始から20年以上経っており、経年による破損や運用のしにくさを細やかなメンテナンスや創意工夫によりカバーしている。
		仕様書等に従い、施設・設備・備品の保守管理を適切に行っている。	○	○				
		仕様書等に従い、施設の防火管理を適切に行っている。	○	○				
		条例等で定められた、開館日・開館時間等を遵守している。	○	○				
		必要な修繕等を適切に行い、町に報告している。	○	○				
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○				
	利 用 者 対 応	施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○		職員に対する接客・接遇研修を適宜実施し、利用者に対してのサービス向上に努めている。利用者アンケートによる満足度は概ね良好な評価をいただいている。 日々、安全管理を行い対策を講じている。	○	体育館利用者はもとより、さむかわ中央公園の利用者に対しても丁寧且つ誠実に対応し、良い印象を与えている。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○				
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○				
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○				
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○				

指定管理業務の内容・水準	事業運営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	施設の設置目的に沿った多数の自主事業教室を実施しており、SNSを通じた情報発信を適宜行っている。	事業計画書に則り、適切に実施している。 広報活動、自主事業をより充実させるように計画・実施していく。HPだけでなく、折込チラシの投函、SNSによる情報発信を行い情報提供を行っている。	◎	事業計画書に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。 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。	○	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(入館時の消毒・検温、団体・個人情報記入シートの作成等)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	施設利用に関する運営については概ね良好に行われている、。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を確保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と認められる。
指定管理者選定委員会による意見	・体育館の畳が固いという意見等、備品への要望に対し、適切な対応をお願いしたい。 ・パンプトラックについて、町内在住者の利用が少ない点について、引き続き改善努力をお願いしたい。 ・労務関係の書類について、要修正点があるため、対応をお願いしたい。

【評価区分】

◎（優良）：仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。

○（良好）：仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。

△（要改善）：仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。

×（抜本的見直し）：仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

令和3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		評価責任者	スポーツ課長 大八木 清勝
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		

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、職員に対し、施設の特徴を踏まえた研修もプール開業前を中心に行っている。	○	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。	○	○		事前に町と協議の上、適切に実施し、また外部委託業者の作業も適	○	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。	○	○		条例、施設特徴を踏まえ、職員研修等を実施し、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。	○	○	日誌に気温も書いた方がよいのではないか。	業務日誌、施設管理日報等の整備、保管及び各種記録の保管は適	○	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。	○	○		報告書の提出、連絡調整については滞りなく行い、町スポーツ課を中	○	適切に実施されている
		町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○				
	緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時における連絡体制が確保されている。	○	○		緊急等の際は、計画書の連絡体制に則り適切に連絡を取っている。また、緊急時のマニュアルの整備、訓練も適宜行っている。	○	緊急時に即時に対応できる体制が整っている。
		緊急時のマニュアル等が整備され、訓練等も実施している。	○	○				
	経 理 事 務	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○		事業計画書等に則り、適切に行っている。また、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
		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。 本年はプール開業期間の途中に行った緊急事態宣言における入場制限にも適切に対応した。また、本年はリニューアル初年度であり、予測以上の来場となったが、周辺類似施設の閉場など特殊な状況下でもあったかと思うため、本年の利用状況の集計と次年度を比較し、今後の更なる稼働率向上案を構築していきたい。	○	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・接遇研修を適宜実施し、利用者に対してのサービス向上に努めた。また、感染症対策として設備、レンタル備品についても随時消毒清掃を行い、安心安全にご利用頂けるよう実施した。	○	適切に実施されている
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○				
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○				
		言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○				
		利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○				
	事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○		事業計画書に則り、適切に実施している。 プール開業期間中の自主事業においては予想以上に多くのお客様にご利用を頂くことが出来たため継続して実施していく。オフシーズンについては、予定よりも少ない利用者数で推移しているため、オフシーズン利用のPR方法、自主事業内容については更なる促進が出来る様対策をしていく。	○	チラシを作成し、SNSでの施設のPRなど利用促進のための広報を行った
		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。	○	事業計画書に基づき適切に実施されている。
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○		マニュアルなどを基に適切に対応している。また、町に対しても遅滞なく報告を行っている。	○	マニュアルなどを基に適切に実施されている。
		苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	○	○				

	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、概ね良好な内容を頂けており、早期に実施出来る内容については行なっている。 また、検討が必要な要望については、優先度、実現可能性含めて、出来る事項から次年度より随時実施していく	○	アンケートは、年2回実施しており、アンケートによる利用者満足度は高い。
	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。	○	○		収支状況、財務状況についても適切な状態を保っている。専用口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を執っているが、自主事業については分かりやすくするため次年度より別口座として管理する。	○	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が拡大している中、開場をするか指定管理者と協議し、コロナ対策を徹底しオープンした。リニューアルオープンと近隣の施設が休止をしている影響もあり、見込みを上回る利用者が来場したが、緊急事態宣言が発令され8月6日より午前と午後の利用者の入れ替えを行った。最終的には、3万人を超える利用者が来場した。自主事業としてウォーターアスレチックやキッチンカーを導入し、他にはない特色を取り入れた。ウォーターアスレチックは、有料施設にもかかわらず予約が取れないほど盛況であった。開場期間外も自主事業でウクレレ教室や幼児運動教室等の事業を展開した。
指定管理者選定委員会 による意見	施設の管理状況は、概ね適正である。 労務関係の書類に要修正点があるので、対応をお願いしたい。

【評価区分】

◎(優良):仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。

○(良好):仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。

△(要改善):仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。

×(抜本的見直し):仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。

令和 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	静岡ビル保善・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。	◎	◎	公園内のパトロールを複数人で対応されており、公園内の点検整備を細かく実施されている。 また、研修も重ねられているため、さらなるサービス向上に繋げていってほしい。	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。コロナ対応などニーズに合わせた研修も実施している。	◎	現在の人員配置で支障はなく、適切な人員体制が確保されている。 また、管理に当たり必要な研修だけでなく、より質を高めるための研修が継続して行われている。
		業務に必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○	○				
		労働法規等を遵守し、業務従事者等の労務管理を適正に行っている。	○	○				
		業務実施に必要な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。	△	○	9月時点では法令や条例をファイリングされているが、従業員が閲覧できるようになっていないように見えたが、2月のモニタリング時には整理されており、スタッフ化常時確認できるように改善されていた。	各種規程は常時スタッフが閲覧できるようにファイルしている。	○	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。	○	○		指定管理者としてPマークを取得し、個人情報保護研修も実施している。	○	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、町からの要請に対し迅速に対応している。	○	適切に実施されている。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○				
	管 理 記 録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○		業務日誌等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。	○	○				
	連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○		総括責任者(所長)が主体となり、町との連絡調整を適切に行っている。	○	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適宜見直し、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。	○	○				
指定管理業務の内容・水	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。	○	○	トイレの故障などの修繕が必要な部分について調査、対応等を適切に実施している。 今後女性の方に対して管理棟のトイレが使える旨の周知や障がい者の方が利用できるトイレがわかるような表示等を行って欲しい。	現場と本社と連携を取り、チェック体制を整え経理事務を遂行している。	○	定期的な巡回等を行い、故障などの修繕が必要な部分を発見した際の調査、対応等を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。	○	○				
		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。	○	○		接遇研修を実施するとともに他の管理施設での事例を共有し、利用者サービスの向上に努めている。グランド整備をこまめに行い、利用者にとってより一層利用しやすい施設を目指している。	○	適切に実施されている。
		施設の使用状況等を集計し、利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	○	○				
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○				
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○				
		利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○				
		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。	○	○	コロナ禍で人が集うイベントは難しいと思うが、今後の積極的かつ安全な自主事業の展開に期待したい。	教室の定期開催として、春先より「青空体操教室」を開催した。Facebookページも開設した。	○	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。	○	○				
		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。	○	○				

標準	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、環境意識の高揚に努めている。	○	適切に実施されている。
	苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○		苦情一覧を作成し、スタッフ間で共有することで改善に努めている。	○	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。	○	○	アンケートでの要望などについて、改善点等は関係部署と連携を図り、利用者本位での改善をお願いしたい。	アンケート強化月間を設定し、粗品を配ることで多くの意見を収集できた。	○	適切に実施されている。
収支状況等	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、管理棟内の換気や来場者の検温実施といった感染症対策が適正に実施されている。	管理棟カウンターに利用者との仕切りを作成し、手指消毒のためのアルコールを設置している。	○	適切に実施されている。
	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。コロナ禍の中、収支状況は良好で、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・運営されており、新型コロナウイルス感染拡大防止措置を行いながらも利用者が利用できる機会を増やせるような維持 管理 に努めている。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況については、概ね適正である。 労務関係の書類に要修正点があるため、対応をお願いしたい。

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

令和3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	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。	○	○	従事者が司書有資格者60%を確保して専門知識があることと、直営時代から長く勤務経験のある者を多く雇用している。	図書館司書及び防火管理者、衛生推進者等の有資格者を配置している。労働基準監督署から法規遵守の承認を得ている。Web研修ほか、障がい者差別解消法研修を全員が受講している。	◎	専門職員(司書)の確保、研修体制の充実など適切な人員体制の確保に努めている。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。	○	○	第三者委託先から再委託されているものがあり、不適切であるため、指導の上、委託先の是正が行われた。	再委託先の改善を行った。今後、外部委託先の変更時は、寒川町に事前申請を徹底する。	○	第三者委託を町内企業の活用に努めている点は評価するが、点検や検査などは適切に請け負うことができる業者を選定すること。
		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、著作権法等のほか、寒川総合図書館条例等自治体の条例を遵守し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。	○	○		Pマーク研修の実施。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をスタッフに周知徹底している。	○	個人情報保護に対する適切な対策が取られている。
		個人情報の漏洩・紛失等のないよう、対策を講じている。	○	○				
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	○	○		町の情報公開制度を理解し、情報公開規定を定めている。要求があれば必要な情報公開を行う準備が出来ている。	○	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。	○	○	委託の報告書に委託先会社名が入っていないものがあるため指導した。	月例業務報告書に委託会社名の記載を行っていなかったため、記載を行うよう改善を行った。	○	指摘事項に対して、迅速に対応し、改善されている。
		点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	○	○				
	連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○		月例業務報告書の提出のほか、定例の報告会議を実施している。警察や消防に出動要請した場合の報告も迅速に行っている。	○	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。	○	○	マニュアルに沿って連絡体制が取られている。	緊急連絡網の作成、事故発生時の連絡フローの作成、年2回の防災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。	○	△	人件費が収支計画より超過しており、指定管理料が不足となる見込みである。	管理している予算・実績を毎月把握し、進捗管理を行っている。確証となる請求書や領収書は適切に保管している。業務内容を精査し計画に沿って運用するよう務めている。乖離がある場合には原因を分析し報告する。人件費についても計画通り進めるため業務内容を見直し、改善に努める。	△	昨年度と同様に人件費が収支計画より超過し、指定管理料から不足する見込みである。業務内容と収支計画を精査し、適正な配置と費用が不足する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。	◎	◎	開館から15年を経過している施設だが、入口、階段、トイレ等の清掃が行き届き、清潔な施設が維持されている。	施設管理計画表を年度毎に作成し、毎月の予定を管理している。日常点検表やマニュアルを作成、活用し、施設維持管理を行っている。急を要する修繕は適宜、実施・報告している。	○	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。	○	○		言葉遣いほか、本社作成制服ガイドブックに則り、服装や身だしなみに気を付けている。コロナ禍での利用案内を適切に行い、迅速なサービスを心がけている。	○	適切に実施されている。	
	利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	○	○					
	利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。	○	○					
	言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。	○	○					
	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○					
事 業 運 営	事業計画書に則り、受託業務を実施している。	○	○	資料配架や通常時の補修は丁寧で、蔵書点検、資料統計、蔵書管理も正確である。	来館者に楽しんでもらえるよう展示に注力。コロナ過で事業計画書通りに実施できなかった事業がいくつかあったが、開催できたものについては満足いただけるよう努めた。自主事業の図書館総合展不参加など、実施できなかったものについては速やかに報告を行う。	○	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。本年度もコロナ禍の影響もあり予定どおり実施できない状況もあったが、ウィズコロナ期に実施できる事業として展示の充実など工夫が見られた。 事業計画に掲載している事業で実施できない場合は計画変更の報告を随時するよう指導した。	
	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。	◎	○	展示は、コロナ禍でも安全で十分に利用者を楽しませる事ができるので、小さなスペースでもふと足を留める作品の紹介展示はとても良い。				
	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。	○	◎					自主事業として予定していた図書館総合展に、今年度応募しなかった理由が報告されていなかった。
	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。	○	○		今後可燃ごみ、資源ごみ、不燃ごみで分別のデータ管理を継続する。	○	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し報告を行っている。要望等は月例業務報告書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。	○	○		11月下旬から約1か月間利用者アンケートを行った。既の実施している事業の再周知と共に、コロナ禍で行える事業を検討する。	○	アンケートから多くの意見を受け取ることができた。利用者の声を今後の運営に反映させるよう取り組むことを期待する。
	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。	○	○		専用口座や通帳(横浜銀行)を用意している。会社としての収支・財務状況も適正で健全な状況を保っている(収支決算書)。	○	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	コロナ禍により、計画どおり業務が遂行できないことは考慮できるが、人件費の超過が指定管理料内で調整がつかないことは課題である。予算範囲内で収まる雇用人数となるよう業務改善が望まれる。	【評価区分】 ◎(優良):仕様書・協定書等を遵守しながら、その水準以上の優れた内容で管理業務を行っている。 ○(良好):仕様書、協定書等を遵守し、概ねその水準どおりの内容で管理業務を行っている。 △(要改善):仕様書、協定書等を遵守しているものの、管理内容の一部に課題があり、改善を要する。 ×(抜本的見直し):仕様書、協定書等を遵守しておらず、指導のうえ、管理内容を抜本的に見直す必要がある。
指定管理者選定委員会 に よ る 意 見	施設の管理状況は概ね適正であるが、人件費の予算超過について、人員の適正配置の面からも注視が必要。ボランティアの育成・活用について、引き続き注力して頂きたい。	

令和3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	評価責任者	教育政策課長 高橋陽一
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		

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。	○	○		職員の資質向上による公民館業務の充実を図るため、社会教育主事の有資格者1名を11月より研修に参加させた。令和4年2月、社会教育士の資格を取得予定。	○	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。県の社会教育、人権教育研修等に参加し、公民館職員としての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。	○	○		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。	
		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。	○	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。	○	○		書類は内容・保管期限ごとに分類し、ファイリングにて保管している。	○	適切に実施されている。	
		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。	○	○		令和3年3月、消防立ち合いのもと、職員・利用者合同での避難訓練を実施予定。	○	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。	○	適切な経理事務、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。	○	○						
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。	○	○	修繕は緊急案件を考慮した上で、年間計画をたてて、順次着手されている。これまで利用者アンケート等で要望の多かったトイレの洋式化について、町民センター、分室、南北公民館に交換修繕や機能追加などが行われた。	◎	◎	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、改善要望が多いトイレの修繕に順次取り組んでいることは高く評価できる。緊急事態宣言等で開館時間の短縮について、利用団体と円滑に調整し、理解と協力を得ており苦情等は見られない。	
		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。	○	○	高齢者の利用団体も多いため、机、椅子などを移動する時に職員が積極的に手を貸すなど、ホスピタリティの意識が高い。コロナ禍の施設利用にあたり、消毒用品など館で用意し、利用時に安心感がある。		○	新型コロナウイルス感染症対策として消毒用品など必要物品の用意に努めたり、利用者が安心して利用できるようよく検討されていた。利用者アンケートで公民館のコロナ対策の満足度は98.1%、総合満足度も各館95%以上と評価が高い。	
		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。	○	○					
	事 業 運 営	施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。	○	○	利用者アンケートでも改善要望のある古くて重い机等の備品は、軽量型の机を毎年数台ずつ入替をしている。		◎	緊急事態宣言やまん延防止措置等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、安全対策や工夫をしながら、公民館の意義として町民の学びの機会を閉ざさず、積極的に事業継続に努めたことは高く評価できる。県民ホールとの共催など新たな主体との連携事業も積極的に取り入れて魅力的なコンテンツ作りに取り組んでいる。	
		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。	○	○					
	環 境 配 慮	仕様書等に従い、ごみの資源化・減量化等、環境への配慮に努めている。	○	○		ごみの適切な分別収集と減量化を図っている。	○	適切に実施されている。	
	苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	○	○	苦情で継続対応となる案件は書面記録での報告を指導。迅速対応し、改善されている。	町からの指導を受け、苦情・トラブル書面記録の速やかな提出に努めた。	○	苦情等の反省を生かし、業務改善を行っている。	
		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。	○	○		令和2年度より館のコロナ対策についての質問を追加し、昨年度に続き高評価を得た。	○	アンケート評価を第三者機関に委託し、的確な利用満足度やニーズ等把握ができている。	
	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。	○	○		売上と小口運用資金の2種類の口座を開設し、資金管理を行っている。小口運用資金は、館ごとで出納帳を作成し、月ごとに集計を行っている。	○	適切な執行体制を備えており、収支状況についても適正である。
		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、対応など円滑に行われていることや、講座等を工夫しながら開催し、継続していることについて、公民館の意義をよく理解し、地域の学習拠点としての役割を果たしている。各施設老朽化しており、トイレの改善についての依然要望は多いが、指定管理料の範囲内で積極的に修繕に努めており、利用者アンケートではトイレへの使いやすさは昨年度より8%上昇した。	【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	施設の管理状況については概ね適正である。トイレの改修と、「机といすが重い」という要望への対応をお願いしたい。労務関係の書類に要修正箇所があるため、対応して頂きたい。	