

令和2年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)

1. 基礎項目

施設名	寒川町民センター・寒川町北部文化福祉会館・寒川町南部文化福祉会館	施設所管課等	教育総務課	
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 芹澤るみ子
-------	--------------

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。	○	○	9月に指摘した救命救急研修は、関係先と打合せ、来年度より職員を2グループに分けて実施予定となった。各館の職員が県生涯学習研修会等へ積極的に参加し、資質向上に努めている。	○	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。コロナ禍で臨時休館の時期などに全職員が書面研修を受講したり、県の各種研修に参加をしたりと資質向上に努めていることは評価できる。	
	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、直営時の委託先を維持し、町内企業の活用に努めている。	○	町内事業者の活用など適切に実施されている。	
	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。	○	○	コロナ対応の利用者情報は1ヶ月後にシュレッダー処理。指定管理者で個人情報漏洩賠償責任保険に加入している。	◎	個人情報保護に関し、新たにコロナ対応をするにあたり、適切な対策がとられている。	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	○	○	規程に基づき、整備管理し、公表に備えている。	○	情報公開に関する規程が整備され、情報も適切に管理されている。	
	管理記録	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。 点検、修繕等に関する記録が適切に保管されている。	◎	○	書類が明確にファイリング管理されている。修繕の進捗状況を色分けした記録管理はわかりやすく良い。	◎	各種記録が適切に整備、管理されている。修繕の進捗管理は結果的に施設の利便性向上に繋がっている。	
	連絡調整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。 町所管課や関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	○	○	町と連絡を行いながら、業務を遂行している。臨時休館時も利用者と円滑に連絡調整がされていた。	○	適切に実施されている。	
	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。	○	○	避難訓練で施設利用者も参加していることは良い。	◎	避難訓練の利用者参加は、職員・利用者ともに意識向上に繋がる。	
	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。	○	○	コロナ禍で使用料収入が減収となる中、状況を見据えた支出管理・調整を行い、その状況を町に報告していた。	○	適切な経理事務により、適正な予算執行が行われている。	
	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。	○	○	9月モニタリングで防火チェックの確認者欄が無いことを指摘。10月分から付加され改善できていた。 修繕を計画的に行っており、これまで利用者から要望が多かった町民センターのトイレ洋式化を1月末に実行し、利用者ニーズの実現できたことは高く評価できる。	◎	適切に施設の維持管理がなされており、利用者が気持ちよく利用できる環境を整えている。修繕の適切な進捗管理により、第4四半期に利用者からの要望が多かったトイレの洋式化に着手できたことは高く評価できる。
利用者対応		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 利用者の安全確保のために必要な対策を講じている。 言葉遣い、態度、服装等、適切な接遇を実施している。 利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○	新型コロナ対策のため、消毒剤や体温計などの物品の用意、利用者への注意喚起・消毒作業の協力が必要となったが、円滑に休館再開が実行できた。利用者満足度調査からもコロナ対策について適切な対応ができてると高い評価を得ている。	◎	新型コロナによる臨時休館から再開するにあたり、消毒用品など必要物品の用意につとめたり、利用者側に清掃などの協力を求めたりと、安心な利用についてよく検討されていた。利用者アンケートで公民館のコロナ対応は高い評価を得た。	
事業運営		事業計画書に則り、受託業務を実施している。 施設の設置目的に合致した自主事業を実施している。 ホームページの管理等、必要な情報提供を適切に行っている。 利用者や地域住民等との連携が図られている。 利用団体等の活動のための支援が行われている。 サービスの向上や利用の促進に向けた取り組みを積極的に行っている。 自ら目標を設定し、達成に向けた取り組みを積極的に行っている。	○	○	サークル入会体験フェスタは春は中止となったが、11月に実施し、入会勧奨の機会を提供し、利用団体支援に繋がった。ホームページ、SNSや寒川ラジオなど情報発信に努めていた。 コロナ禍のため事業は中止・変更が多かったが、開催した事業では参加者アンケートでは参加できたことへの感謝の声が目立った。工夫をしながら事業継続行ったことは評価できる。	◎	新型コロナにより計画していた事業は中止・変更を余儀なくされたが、公民館の意義として安全対策や工夫をしながら、町民の学びの機会を閉ざさず事業継続に努めたことは評価できる。開催した事業では参加者アンケートでは参加できたことへの感謝の声が目立った。	
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。持ち帰りが必要なゴミの指導がされている。	○	適切に実施されている。	
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。	○	○	電話や直接の苦情を受けた場合も口頭報告だけでなく書面記録を必ず残すよう指導。	○	苦情等の反省を生かし、業務改善を行っている。	
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。	○	○	毎年、各館で一定量の調査票回収に努めており、満足度やニーズの根拠となっている。	○	各館で一定量の回答を得ることに努め、とくにコロナ対応の評価の高さが把握できた。	
その他								
収支状況等		執行体制	指定管理業務専用の口座、帳簿等を用意し、適切な執行体制を備えている。	○	○			
		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。	○	○	本社及び現場での現金の取扱範囲を明確に定め、適切な執行体制を備えている。用途に応じた複数の口座や出納表等を用意し、適正に管理、執行されている。	○	適切な執行体制を備えており、収支状況についても適正である。
		財務状況	安定的な指定管理業務を継続可能な、健全な財務状況を確保している。	○	○			

3. 総括評価

施設所管課による総括評価	コロナ禍における公民館運営について、利用者との連絡調整、対応など円滑に行い、早期に貸室や講座の再開ができた。講座参加者アンケートでは講座に参加できることに感謝の意見が目立ち、町民が学習機会を求めていることや意欲の高揚につながったことが把握できた。これまでの利用者アンケートで要望の多いトイレの洋式化について、今年度は町民センター1階トイレの改修ができたことは高く評価できる。
指定管理者選定委員会による意見	施設の管理状況及びその評価については、概ね適切である。これまで利用者より要望の多かったトイレの洋式化に対応できたのは評価できる。その他、机等の備品についても安全に利用できるよう適宜更新していただきたい。また、講座等の実施にあたってはインターネット等の活用について検討いただきたい。

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