

令和5年度 指定管理業務総括評価票(施設類型Ⅱ)

資料No.8

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。 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。	○	○	・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。	○	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の活用方法など時宜にあう実践的な内容も取り入れている。
	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。	○	○	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。	○	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。
	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、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。
	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。	○	○		○	適切に実施されている。
	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。	○	○	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。	○	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。	○	○		○	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。	○	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できている。
	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。	○	○	電気、ガス使用量の価格上昇により今年度も予算超過の見込み。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。	△	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。
	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。	○	○	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。	◎
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。	○	○	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。	○	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く。
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。	○	○	・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。	◎	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。町LINE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。
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。
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。	○	○	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。	○	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。
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年度から講座アンケートに町公式LINE登録の有無を確認する項目も入れている。	○	利用者アンケートは各館約100件、合計406件の回答を得て、多くの利用者の意見を聴取できた。第三者機関に分析を委託し、総合満足度が各館90%超で高い評価を得た。
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。	○	○			
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「だがしや楽校」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。