

| | | | | | | | |
|----------|-------------------------------------|------------------------------------|---|----------------------------|---|---|---|
| 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・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満足度等の把握に努めていた。 | 12月にWebによるアンケートも含め利用者アンケートを実施した。結果を具体的な意見を今後の運営に反映していく。 | ◎ | アンケートの集計方法に努力が見られた。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。 |
| 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 | 本年度に関しては新型コロナの影響により例年になく対応が求められていたが、臨機応変に対応し業務を滞りなく運営していた点は評価されるだろう。年度計画にそって業務を執行することについては再度理解を深めてもらい、年度計画の慎重な策定や、計画どおりにならなかった場合の点検報告を実施してもらいたい。 |
| 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。総合図書館、文書館と複数の課において施設を所管するため、指定管理者も含めた連携体制について、引き続き構築しながら、施設管理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。