

# 令和 6 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）

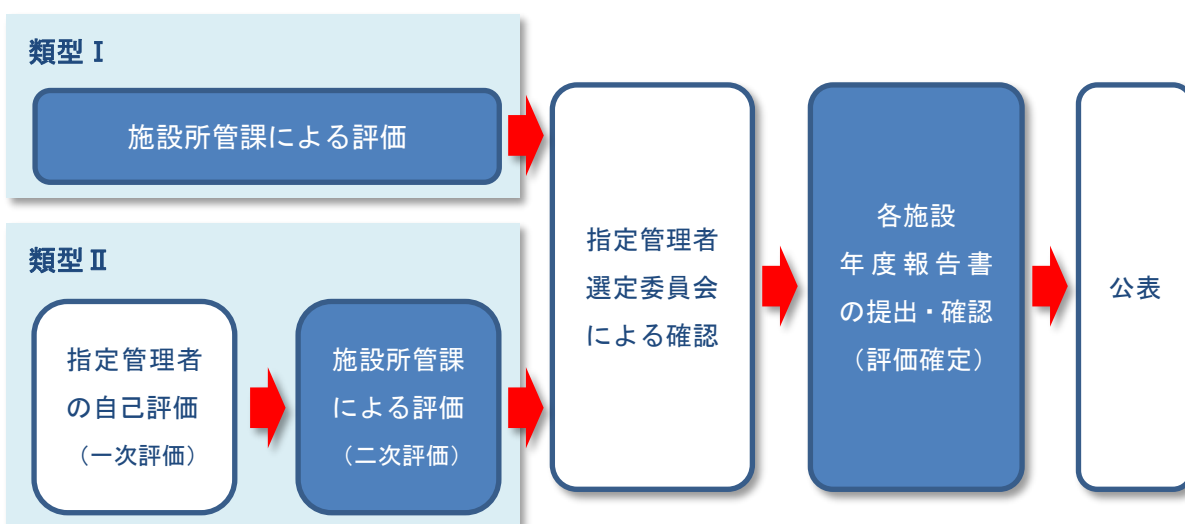
寒川町では、指定管理者制度の実施にあたり、町に代わって施設の管理やサービス提供等を行う指定管理者の業務が、適正かつ利用者に寄り添ったものとなるよう、モニタリング評価を実施しています。モニタリング評価の実施にあたっては、外部の視点を可能な限り取り入れるとともに、結果を公表することにより、評価の客観性・透明性を確保することとします。

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)									
1. 基礎項目									
施設名		施設所管課等		指定期間		年 月 日		評 価 者	
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。 労働法規定等遵守し、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、栗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。 個人情報の取扱い、紛失等がないよう、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	指定書等の記録を適切に管理、保管している。 事後、事後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。 事後、事後等に関する記録が適切に保管されている。								
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	指定書等に依り、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、迅速に行っている。								
事業運営	利用等に対して設備、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の対策を講じている。 営業時間、施設、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。								
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。								
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。 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。								
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。								

施設所管課による総括評価  
指定管理者選定委員会による意見

【評価区分】  
○(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、指摘事項の一部に照応がみられ、改善を要する。  
×(改善の必要) 仕様書・指定書等を遵守していません。指摘のうえ、管理内容を本格的に改善する必要があります。

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)									
1. 基礎項目									
施設名		施設所管課等		指定期間		年 月 日		評 価 者	
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	(指定管理者による自己評価)		(施設所管課による評価のポイント)			
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。 労働法規定等遵守し、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、栗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。 個人情報の取扱い、紛失等がないよう、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	指定書等の記録を適切に管理、保管している。 事後、事後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。 事後、事後等に関する記録が適切に保管されている。								
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	指定書等に依り、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、迅速に行っている。								
事業運営	利用等に対して設備、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の対策を講じている。 営業時間、施設、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。								
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。								
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。 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。								
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。								

施設所管課による総括評価  
指定管理者選定委員会による意見

【評価区分】  
○(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、指摘事項の一部に照応がみられ、改善を要する。  
×(改善の必要) 仕様書・指定書等を遵守していません。指摘のうえ、管理内容を本格的に改善する必要があります。

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6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	芝崎 雅恵
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。	○	○		○	
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	○	本年度12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	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	指定管理業務においては、適正に実施されている。各自治会とは定期的に連絡調整を行っており、課題が生じた際はその都度協議し、対応している。特に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	自治会活動の告知において、ホームページを利用するなど工夫をして、周知をするようお願いしたい。 これからの集会所のあり方について、自治会と検討を進めていただきたい。

【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。



令和 6 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ptrack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

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。	○	○		○	施設運営に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。	○	○	大規模災害等が発生した際のマニュアル等を過去の大規模災害が発生した際の事例を参考に整備が行われている。	○	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たための取り組みを継続して実施している。	○	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。	○	○	熱中症等の対策をしっかりと行っている。	○	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。	○	○	多様なニーズを満たすための自主事業による教室を開催していることが伺える。	◎	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。アンケートの取り方等の改善を行い、アンケート取得数の向上を図っている。	○	定期的にアンケートの回収及び分析を行って、利用者がアンケートに回答しやすい環境を整える手法につい、町と協議し、よりよい環境づくりに努めている。
	そ の 他						
収支状況等	収 支 状 況	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	利用者は前年度の同月までと比較して増加しており、令和3年度の指定管理開始から毎年増加を達成している。 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の対策を行い、削減に努めている。 大会や団体利用等において、団体からの申し出に対して、できる範囲で積極的な協力を努めている。 上記の理由から施設の維持管理・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	総合体育館の団体利用集計表の表記とパンptrack利用者集計の性別表記を改善や、個人・団体利用者を増やすための工夫をしていただきたい。 データベースの有効活用についての検討をしていただきたい。

【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。



令和6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	学び育成部スポーツ課	評価責任者	大八木 清勝
指定管理者名	静岡ビル保善・シンコースポーツ共同体	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	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。	○	○	年度の研修計画に則り、研修行っている。日程等が考慮されており、研修内容については、複数回行っている。(2月)	研修(12/20日・1/20日)等で職員全体の連携を強化している	○	
		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。	○	○			○	
		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。	○	○	過去よりプライバシーマークを取得しており、適切に管理している。(2月)		○	
		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。	○	○		協定書に則り適切に公表している	○	
		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。	○	○	乗用芝刈りのグラウンド整備が多く行われている。(2月)	点検・修繕等は町役場と連絡を密にしている	○	
		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。	○	○	報告書の提出を適切に行い、また保管している。(9月)	町役場と連携を密にしている	○	
		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。	○	○	熱中症対策、草刈安全等の事故対策は、事例を新聞の切り抜き等を引用して研修している。(2月)		○	
		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。	○	○	警備会社記録から適切に管理されていることが理解できる。(9月) 仕様書に基づいて施設管理されている。キャンセルポリシーを作成している(2月)	町役場と連携を密にしている	○	キャンセルポリシーを作成し適正に施設運営を行っている。
		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。	○	○	予約確認票を独自に作成し管理している。(9月) 朝利用がある場合は、ベースやライン等を出している。サッカー場は倉庫をあける等の丁寧な対応を行っている。(2月)	利用者には良い評価を抱いてもらっている	○	
		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。	○	○	鮎のつかみ取り、歩き方教室、ドローン体験教室など、新たな自主事業を展開している。(2月)	自主事業については昨年度より数を多くして実行している	◎	昨年度よりも、自主事業の数が増えていること。利用団体と連携した自主事業を行っている。
		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。	○	○				
	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、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。	○	○	アンケートの内容をくみ取り改善に努めている。(9月) 職員の対応が非常に良いとの結果がある。(2月)		○	
		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。	○	◎		利用者の満足度は把握できている	○	
	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。	○	○	管理票や、通帳のコピーを活用しながら正確な説明がなされている。(2月)		○	
	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	基本的な施設の管理について、アンケートの結果、職員の対応等について評価が良い。また、利用者ニーズに合わせた施設整備が行われていることや、多様な自主事業が展開されており、昨年度よりも充実した施設運営が評価できる。
指定管理者選定委員会による意見	スポーツ以外の自主事業に取り組み利用者の獲得につながった点評価できる。引き続き自主事業の充実を図っていただきたい。

【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。

令和6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	大八木清勝
指定管理者名	ハヤシグループ	指定期間	令和5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。	○	○	(9月)学生のアルバイトが多く、時間的制約が厳しい中安全な施設運営のため工夫しながら、適切な人員体制に努めている。	オフシーズンについても常時適切な人員配置にて運営できた。	○	
		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。	○	○				
	外 部 委 託	業務実施に必要な研修等を実施している。	○	○	(9月)町内業者を発掘して委託を検討してもらいたい。		○	
		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。	○	○				
	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。	○	○		規程は整備されているが、申請等はない。	○	
		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。	○	○				
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。	○	○	(2月)役場閉庁時間帯でも連絡手段等適切に準備されている。	町所管課や関係団体と密に連絡を取りながら運営している。	○	
		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。	○	○	(9月)座学等できちんと研修が実施されていることが確認できた。多い日では1日1,000人以上の来場があるため、避難場所の確認や利用者への明示等今後より効果的な訓練等を検討してほしい。		○	緊急対応について教育・研修がよくなされている。特にプールは期間採用のスタッフが多くなるため、今後も避難指示や場所の確認等実施に努められたい。
		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。	○	○	(9月)全ての領収書がモニタリング当日揃っておらず確認が困難であった。➡2月改善		○	
		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。	○	○		仕様書に従って適切な管理運営をしている。	○	
		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。	○	○				
	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。	○	○		各種マニュアルを整備し、適切な利用者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。	○	○	(9月)新調したウォーターアスレチックが好調。8,000人以上の利用者があり魅力の一つとなっている。	自主事業も年度を追うごとに利用者も増え、安定感が出てきている。	◎	ウォーターアスレチックや、キッチンカーを準備する等民間企業の活力を活かした運営が行われている。
		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。	○	○				
	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。	○	○			○	
		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。	○	○		オフシーズンは利用者が少なく、十分な回収ができなかったことが課題。	○	
	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。	△	○	(9月)全ての領収書がモニタリング当日揃っておらず確認が困難であった。		○	企業財務状況について、数値が悪いものもあるが、今後の見直し等を確認し、想定どおり進めば問題ないことを確認。
	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	日頃より細目な点検や教育、研修を実施していたことで大きな事故・トラブルがなく運営管理が行われたことを評価したい。 また、今年度も記録的な猛暑であり、雨の日も少なかったため、昨年度同様30,000人以上の利用者数を記録することができた。さらには、自主事業等としてウォーターアスレチックをリニューアルし、多くの方々から好評であったともに、地域のフードトラック協会と連携し、魅力あるキッチンカーを利用者へ提供するなど民間企業の活力をいかした事業運営が行われていたことを評価したい。
指定管理者選定委員会による意見	異常気象が続いているので、9月もプールの利用が出来るよう指定管理者と検討をしていただきたい。 目標に対して実績が見えないので、水難事故防止に関する取り組みをするなど工夫をしていただきたい。

【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。



令和6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	スポーツ課		評価責任者	大八木清勝
指定管理者名	ハヤシグループ	指定期間	令和5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	二次評価	
			9月	2月	主な指摘事項と対応状況等		(指定管理者による振り返り)	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。	○	○	(9月)正規社員・アルバイトともに、法規等を遵守し適切に配置し、運営をしている。		事業計画書に則り、適性な人員を配置し、労働法規を遵守した適正な労務管理を行っている。	○	
		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。	○	○				○	
		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。	○	○			申請等はなし。	○	
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。	○	○						
	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○				○		
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。	○	○	(2月)役場閉庁時間帯でも連絡手段等適切に準備され、緊急時円滑に対応できるように整備されている。		町所管課や関係団体と密に連絡を取っている。	○		
	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。	○	○			緊急時対応マニュアルも整備されており、連絡体制も確保されている。	○		
	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。	○	○			(9月)一部の領収書がモニタリング当日準備されておらず確認が困難であった。	○		
	事業計画書等に則り、適正な予算執行を行っている。	○	○						
指定管理業務の内容・水準	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。	△	○			仕様書に則り、適切に管理運営している。 今年度は利用者、登録者共に増え、稼働率も上がっている。	◎	利用者、稼働率及び収益ともに昨年度を上回っている。丁寧なコート整備が利用者の高い満足度に繋がっている。
		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。	○	○	(9月)2年目に入り新規町外登録やナイター利用が増加してきている。 (2月)コート整備を丁寧に実施すること(定期的な砂入れ等)で利用者よりお褒めの言葉を多くいただいている。 良い口コミが広がり、利用者数が増加しており、良いサイクルになっている。				
		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。	○	○			利用者満足度向上の為、コート整備等を頻繁に行っている。	○	
		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。	○	○	(9月)平日には、高齢者主婦層向けの教室を、長期休みには、ジュニア教室等を展開し、幅広い教室を展開している。		自主事業もコンテンツを増やし、利用者数も増加している。	◎	多様な教室展開(自主事業)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。	○	○						
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。	○	○				○		
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。	△	○	(9月)一部の領収書がモニタリング当日準備されておらず確認が困難であった。			○	企業財務状況について、数値が悪いものもあるが、今後の見通し等を確認し、想定通り進めば問題ないことを確認。
	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	丁寧なコート整備(定期的な砂入れ・芝起こし等)が、利用者の高い満足度に繋がっており、新規登録や利用率増に繋がっている。自主事業(教室)も、ナイター教室やジュニア教室など、多様なバリエーションを準備し、利用者ニーズに応えようとする前向きな企業姿勢を評価したい。
指定管理者選定委員会による意見	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6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	令和6年4月1日	～	令和11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 実施した研修を確認
		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、点検や修繕に関する報告書が保管されている	○	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、必要な際は連絡調整を適切に行っている	○	各種報告書等を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	○	緊急時のマニュアルを確認 連絡体制のフローを確認
		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。	○	○	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	○	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。	○	○			
	事 業 運 営	利用料金の徴収を適切に行っている。	○	○	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25日に福祉活動センターまつり実施 3月14日に地域福祉講座実施予定 法人が運営するホームページがある
		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。	○	○	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。	○	△	アンケートにおける利用者からの要望の整理がなされておらず、迅速な対応ができていない	△	アンケート及び聞き取りにて利用者からの苦情はないが、要望の整理、迅速な対応がなされていない
		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。	○	○	アンケート内容を改善し、意見収集に努めている	○	貸館利用の際に記入するアンケートを確認し、ニーズ等の把握に努めていると判断した
	そ の 他						
収支状況	収 入 状 況	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
	支 出 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。 利用者アンケートにおける意見への対応を指示した結果、年度内に改善が図られた。
指定管理者選定委員会による意見	障がいの特性もあることから、アンケート結果と対応状況を速やかに利用者に周知をし、安心感をもたらすようにしていただきたい。

【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。

令和6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職員が受講している
		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、R7年2月10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。	○	○			
		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。	○	○		○	利用者に対して適切な対応を実施している
		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。	○	○			
	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、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。	○	○		○	適切に対応している
	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。	○	○		○	R7.1.8～R7.1.31に実施し、利用満足度やニーズ等の把握に努め適切な対応を行っている
	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。	○	○		○	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に実施し、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	施設の維持管理・事業運営は概ね適切に実施できている。空きスペースの活用については引き続き使用方法について検討をしている。
指定管理者選定委員会による意見	空きスペースの活用について、次回更新する令和8年度に実施できるよう、準備を進めていただきたい。

【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。



令和6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	原 征大
指定管理者名	社会福祉法人 寒川町社会福祉協議会	指定期間	令和6年4月1日 ~ 令和7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。	○	○		○	適切に実施している。
		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。	○	○		○	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。	○	○				
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。 年度末(3月)に訓練を予定している。	
	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。	○	○				
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。	○	○	利用者を限定した施設であるため稼働率はなし。	○	自主検査票を用いて適切に対応している。
		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。	○	○	利用料金の徴収はなし。	○	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。	○	○		○	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。
		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。	○	○		○	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。
	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実施している。
		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・要望があったときは、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	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	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。	【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	アンケート結果と対応状況について掲示するなど、利用者に周知をしていただきたい。	



令和6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	奥谷 浩二
指定管理者名	TRC・相鉄企業体	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			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。	○	○	スタッフの司書有資格者割合が70%であり業務仕様書の水準(60%以上)を超えている。講座、研修、会議に参加し、情報共有しながらスキルアップに努めている。 障害のある方を講師として招いた研修の実施	TRC本社のスキルアップ研修やクレーン研修、障がい者を理解する研修を実施している。県や国が行う社会教育・生涯教育研修に参加している。新人スタッフにはAED研修や認知症サポーター養成講座などを受講させている。 6月に労働基準監督署の承認を得ている。	◎	司書有資格者が仕様書水準以上であり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。	○	○		契約に基づき、施設管理スケジュールを作成し、第三者委託通りに点検を実施している。	○	町内事業者を活用するなど、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。	○	○		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。	○	○	個人情報保護の実務状況に関して指定管理者が内部監査で確認している。小さな帳票類の紛失防止対策として必ず「バインダー」に挟んで扱うなど細かな工夫で改善が行われている。	12月にプライバシーマーク研修を実施。10月には運営・会計と共に個人情報の内部監査を実施している。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、TRC他受託図書館の情報共有と周知を徹底している。	◎	個人情報保護に対し、会社でマニュアル整備、研修や内部監査など指導を行い、勤務するスタッフに高い意識付けを行っている。実際の作業をする時に漏洩、紛失が発生しないよう細やか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。	○	○		施設の管理報告については、日報・月報として報告をしている。	○	各種記録は、適切に整理保管されている。
		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。	○	○	緊急時、非常時の対応。責任者がいなくてもスタッフが判断して対応ができる。	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。町各課と情報共有も随時行っている。	○	事故報告、トラブル等は教育政策課へ迅速に報告を受けている。
		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。	○	○	9月に開館中に落雷による停電が発生したが、訓練どおり各階のスタッフが落ち着いて対応し、利用者の混乱はなく実践できた。 働くスタッフのための災害時対策として、必要な物品の購入、備蓄を検討している。	自治体への緊急連絡網、本社への事故発生時の連絡網を整え、スタッフに周知している。避難誘導訓練を6月と12月に実施している。	○	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。	○	△	光熱水費が高騰する中、町の依頼による猛暑によるクーリングシェルターへの協力や文書館書庫の温度管理の必要性など冷暖房の節約ができないため苦心している。	収支管理を定期的に行い、収支報告書を四半期毎に提出している。定例会議にて以下報告済み ①光熱水費の高騰につき予算超過の見込み。②経年劣化などにより修繕費が予算超過の見込み。	△	光熱水費の高騰について、毎月支出状況の報告を受けているが、予算超過となっている。経年劣化による修繕面所の発生が増えており、対応に苦慮している。
		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。	○	○	貴重な資料の保管のため、湿度や温度を適切に管理している。光熱水費の高騰のため苦心している。 利用者の利便性に関わる部分の小規模な修繕の対応が遅いことがある。トイレトベーパーホルダーの破損や駐車場の穴など外部業者に頼る前に、指定管理者としてDIY的な工夫や努力がほしい。	施設維持管理については、設備・清掃・(機械)警備を適切に実施している。 施設不具合については、町に報告・連絡・相談をして取り組んでいる。	△	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が、空調冷却塔に鳥の営巣があったことが原因と思われるレジオネラ菌発生や3階ルーフガーデンの花壇石材の劣化など屋外設備については点検不足の部分も見られた。経年劣化による修繕についても、優先順位や修繕方法を検討し、計画的に修繕が進められるよう助言した。
		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。	○	○				
		施設の利用許可、案内等を適切・迅速に行っている。	○	○	毎日、図書館内外を定期巡回し、シニア利用者も多いためトイレで倒れていないか等安全見守りを行っている。 3階ルーフバルコニーの劣化した花壇のブロック片を子どもが外に落下させ歩行者に当たりそうになった出来事があり、以前より危険性は指摘されていたが、日々の安全確認が行き届いていない状況があった。	学習席利用者が増えており、図書館利用券を忘れたという利用者にはスマートフォンが図書利用券して使えること、LINE連携することで図書館の情報が得られることを案内している。 劣化している椅子を予算の範囲内で交換している。 「思いやり駐車場」の表示を見やすく掲示し直した。	○	昨年度から増席した学習席の利用が順調に増えており、10代の若い利用者が目立ち、座席予約システム導入の効果が出ている。図書館利用者から図書館サービスについて様々な要望が出るが、椅子の交換などできるところから改善を行う努力がされている。
		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。	○	○	計画や利用者の意見に則り、予算を配分して必要な図書を購入している。 イベントの周知について、町内小中学校に声をかけて、図書館を利用してもらうきっかけを作っている。旭が丘中学校邦楽部を招き図書館コンサートを行った。 多彩なテーマの図書展示は貸出率が高い。 1階に大活字本や点字本など、シニアや障害者のためのバリアフリーコーナーの設置や、以前「バリアフリー映画会」としていた名称を「みんなの映画会」とすることで、障害の有無に関わりなく参加への敷居を下げ、障害者の参加だけでなく、健常者に障害者への理解を深める機会につながった。	「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、仕様書に沿った予算で資料を購入している。 ボランティアによるおはなし会の実施、配架書架整理を実施し図書館サービスの維持に努めている。 子どもから大人まで楽しめる「図書館まつり」「図書館コンサート」を実施し、図書館来館のきっかけづくりを行っている。 子育て支援センターとの共催イベント、町内小中学校と連携した行事、北部南部分室に新たな常設展示を設置するなど、子どもたちの読書活動推進を行っている。	◎	基本的業務については着実に実行され、とくに館内の図書展示は毎月多彩なテーマで複数実施されており、貸出率も高く、アンケート評価でも満足度が高い。今年から1階にバリアフリー図書のコーナーが新設されたことは良い取組である。 図書館まつりもイベントとして定着し、親子での参加が多く、図書の貸出数に応じてイベント参加券と交換できるなど、貸出につながる工夫をしている。ジュニア司書、おはなし会ボランティア、地域団体とも連携協力しており、図書館と地域と繋がる活動をしている。図書館内でのイベントの充実だけでなく、子育て支援センターや中学校へのアウトリーチ活動など積極的に行っている。
		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。	○	○				
		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。	○	○				
	環 境 配 慮	地域や企業と連携・協力し、事業を推進している。	○	○		日常管理については、ゴミの資源化や減量化・分別に努めている。(環境への負荷軽減)	○	適切に実施されている。
		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。	△	△				
		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。	○	◎	利用者の苦情、要望等に対して、適切、丁寧な対応に努めており、随時報告と、月報での報告がされている。苦情、要望等の意見書に連絡先が書いてあれば、架電し直接説明をしている。己的的な要望や高圧的な態度をとる利用者によるカスハラも多いことから、対策研修や館内各所にカスハラポスターを掲示するなど、働くスタッフへの配慮も行われている。	苦情、同一利用者からの同一内容の要望については迅速に町に報告、書類の提出を行っている。「意見箱」に入っている利用者からのご意見は月例業務報告書に記載報告している。定例会でも都度報告を行っている。カウンターでの横入り防止する対策など、対応できるものに関しては直ぐに実施した。	◎	図書館は個人で利用する施設であることから、苦情、要望の内容も公共性を顧みない個人的な主張が多く見受けられる。多様な要望に対して、図書館スタッフが懇切、丁寧な対応を行い、可能な限り利用者の声に寄り添う努力をしている点には頭が下がる。
		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。	○	○	町外利用者も増えており、利用協定自治体の拡大を望む声もあるが、町民の利用登録者増加を目指すことを優先とする。	10月下旬から約1カ月間利用者アンケートを実施。若い世代の回答を増やすため、手渡しや学習席申込機台への用紙配置のほか学習席机への二次元コード添付を行った。	○	昨年度よりアンケート項目数を見直し、設問を減らすなど、回答してもらいやすいよう改善がされている。10代利用者が多い学習席の机にアンケートの二次元コードを貼付することで、WEB回答が増える効果が見られた。
		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。	○	○	収支を本社計算センターやエリアマネージャーと情報共有している。請求書の写しはファイリングして保管している(原本は本社管理)。現金出納関係書類はファイルを作成して管理している。電子請求書を適切に管理保管している。収支・財務状況がわかる「貸借対照表・損益計算書(収支決算)」は、整い次第本社から取り寄せて町に提出している。		○	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	図書サービスについては司書有資格者のスタッフが多く、個人情報保護など非常に高い意識をもって取り組んでいる。図書展示は多彩なテーマで企画し、展示図書の貸出率は高く、今年度は新たにバリアフリー図書のコーナーが常設されたことは高く評価できる。 開館から19年経ち、施設、設備の老朽箇所も出ているが、利用者に不便をかける不具合についても修繕費用の不足を理由に対応が遅い状況があることは改善すべき課題である。光熱水費の高騰により支出超過となっているが、コピー代収入以外に利用者のサービス向上や地域貢献にもつながる物販など収入を増やすアイデアもあると良い。	【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。
指定管理者選定委員会による意見	図書館離れが進む中、その対策を講ずるための一つの方策として、来館者のみでなく、図書館を普段利用しない人に向けたアンケートを実施し、自主事業の充実を図っていただきたい。	



令和6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
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 奥谷浩二
-------	-------------

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。	○	○	最低賃金改定に伴い、10月に賃金引上げ対応済。北部公民館で1名退職に伴い新規採用者があり、コンプライアンス、ハラスメント、個人情報保護等の研修も実施済。	60～70代の職員が多いため、自身の加齢や家族の介護などの事情による退職もあり、欠員にならないよう館内掲示やハローワークに求人情報を出し、迅速な人員確保に努めている。	○	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。
		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。	○	○				
	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。	△	個人情報保護研修を職員全員が受講しているが、メール送信時の個人情報保護の徹底については指導した。
		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。
	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。	○	○		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。
	業務日誌等の記録を適切に整備・保管している。	○	○					
連 絡 調 整	各種報告書等を遅滞なく町に提出している。	○	○	神奈川県公民館連絡協議会の理事として、今年度は町民センターホールで県公民館大会を開催し、円滑に企画・運営し、大会を成功させた。	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。町と連携して、1月に第66回神奈川県公民館大会を町民センターで開催し、寒川の公民館活動を他市町に周知することができた。	◎	館長が県公民館連絡協議会理事として責務を果たし、県公民館大会を町の各公民館職員が中心となり企画運営できた。町の選挙事務についても、町からの要請のため指定管理者で努力してくれている。また、所管課からの直接の予約対応に苦慮している面もあることから、教育政策課と事務軽減となる方法を検討し、施設予約の受付開始対応を見直した。	
	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。	○	○		各館で年2回、避難誘導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。	○	○	ホール利用が伸びており、利用料収入は増加の見込み。光熱水費が価格高騰により今年度も不足する見込み。	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、予算執行が行われている。光熱水費が高騰しており、月次報告書で毎月使用量、金額の状況が報告され、不足することについて12月に支援要望書を町に提出している。	
	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。	○	○					
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。	○	○	・町民センター分室の古い机は重く扱いにくいため、キャスター付の軽量の机を順次入れ替えるため新規購入している。 ・各施設とも老朽化のため修繕箇所が多い。南部公民館の空調機冷却水ポンプは近隣から騒音苦情があり、分解整備を行った。 ・各館の修繕案件について、一貫で整理して予算と優先度を精査し、予防保全も努めながら実施している。	・町民センター3階講義室の空調は、開館当時の設備で経年劣化が認められるため、3月に交換を行う。 ・利用者からの要望も多い北部公民館集会室の雨漏りについては、新年度直ちに発注できるよう、見積書を取り寄せ済み。	○	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。古い設備の修繕に順次取り組んでいる。
		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。	○	○	町民センターの公民館まつりでは壁面展示場所が不足しており、会議室に展示用壁をDIYで設置した。古い施設であっても工夫を施し、課題解消に取り組んでいる。	北部公民館の陶芸サークルの指導者交替による活動方法変更により、分室の陶芸窯、倉庫を使用したい旨の相談を受け、分室と北部の双方の陶芸サークルが支障なく活動でき、設備、備品が有効活用されるよう、不要品の廃棄と倉庫内の整理など公民館職員が間に入って調整を図り、活動の支援を行った。	○	利用者の様々な要望に対し、公民館職員の工夫や調整により課題解消できることも多く、利用者満足度の高い評価につながっている。	
	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。	○	○	・自主事業として、コンサート企画やチケット販売協力のほか、新規の自主事業として、町民センターで7月から古本の無人販売事業を実施。毎月約100冊の売上があり好評を得ている。古本を自店にて利用する人もおり、新たな利用者獲得及びサービスにもつながっている。 ・公民館講座からサークル結成に向けて、公民館職員が参加者に積極的に声をかけるなど、支援が厚い。全体に事業への取り組みが前向きで、ただ単に事業を打つだけでなく、目的を明確化し、事業を行った後の効果もしっかり検証し、次に繋げていくという意識の高さが良い。また南部公民館の多くの方や様々な年代の方に満足する喜びや楽しさを提供するために、常に新しい事業の発掘を心掛け、前例に固執しない展開を心がけている。	新規サークルの立ち上げを見込んだ事業を実施しており、今年度は北部公民館で短歌、バドミントンの新サークルが発足した。 ・生涯学習推進員の協力で南部公民館で開始した南部サロンは、毎回参加者が自主的に活動内容を決めており、公民館活動の新たな可能性を持っている。 ・古本の無人販売をブックオフコーポレーション 株との連携事業で令和6年7月から開始。ワゴンに十分に商品が並ぶよう随時補充を行うことで、利用者の期待に応え、定期的に足を運ぶ地域の身近な場所となるよう努めている。	◎	公民館サークルの高齢化による資費減少や解散が公民館全体の利用者減の要因となっているが、「サークル入会体験フェスタ」の定期開催で既存サークルの支援をし、新規サークル結成を見込んだ講座企画講座を積極的に行うなど、サークル数の維持に努めているところは高く評価できる。 公民館生涯学習推進員など地域からの意見を活かし、毎年新規事業を多数実施している。若い世代や男性などこれまで利用が少ない対象に向けた企画も良い成果が出ている。 公民館が地域の集いの場となるよう当日参加ができる「南部サロン」は参加者が定着してきており、北部公民館の花壇づくりボランティア「公民館花いっぱい運動」も公民館に愛着を育む良い機会となっている。 古本の無人販売は全国的にも新しい取組で、SDGs推進と新刊書店のない町であることから本に親しむ契機となり売れ行きもよく、また定期的に町民センターに行く動機付けにもなるため、良いサービスであると高く評価する。	
	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。	○	○					
	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・トラブル発生時には、速やかに町に報告するとともに、書面記録の提出を行っている。	○	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。	○	○		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。	○	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ます。	
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、館ごとに出納帳を作成し、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	講座企画に利用者ニーズを反映させ、希望者の多い場合は複数回開催したり、シニア男性の地域参加を促す講座などを積極的に実施したり、各館で多様な講座を開催している。利用サークルの高齢化による退会が増えていることから、公民館講座からサークル活動につなげる努力を行っており、利用サークル数が維持でき、新たなコミュニティの醸成につながっている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	ホームページ内の「使用回数の制限」の表現を分かりやすく改善していただきたい。

【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。