

# 平成29年度指定管理者業務評価シート（平成28年度実績）

施設名	羽曳野市立コミュニティセンター《羽曳が丘・丹比・東部》
指定管理者名	株式会社 クリーン工房
指定期間	平成28年 4月 1日 ～ 平成31年 3月 31日 （3年間）
施設所管課	市民人権部 市民協働ふれあい課

## ①評価の実施方法

下記の評価項目における評価指標ごとに、指定管理者による「1次評価」及び施設所管課による「2次評価」を実施し、その2つの結果をもとに羽曳野市指定管理者選定等委員会（以下「委員会」という。）において、評価項目に対する評価及び総合評価を行う。（評価項目・指標は施設の性格等により、異なる場合または評価の対象としない場合があります。）

## ②評価基準

1次評価及び2次評価では、指標ごとに2～4段階（a～dでaが最良）の評価を行い、仕様書や自らの提案（業務計画）の内容を満たす問題のない内容を「b」とする。委員会評価では、1次・2次評価を基に、評価項目ごとに委員会として4段階又は2段階で評価を行う。

## ③指標ごと及び評価項目ごとの評価

No.	評価項目	評価指標	1次	2次	委員会
1	関係法規等の遵守	(1) 法令、条例等に基づき、適切な管理を行っている。 (法令に基づく届出、報告書の提出を含む。)	b	b	3
		(2) 業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われている。	b	b	
2	個人情報の保護	(1) 個人情報保護に関する規程が整備されている。	b	b	3
		(2) 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	b	b	
		(3) 職員に対する研修を実施している。	b	b	
3	情報公開	(1) 情報公開に関する規程が整備されている。	b	b	3
		(2) 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	b	b	
4	施設管理	(1) 条例等に従い、開館日、開館時間を遵守している。	b	b	3
		(2) 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	b	b	
5	維持管理	(1) 仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	b	b	3
		(2) 仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	b	b	
		(3) 協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	b	b	
		(4) 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	b	b	
6	外部委託	(1) 業務の一括委託又は主たる部分の委託は行われていないか。	b	b	3
		(2) 外部委託の内容は事前に市の承認を受けており、適切である。	b	b	
7	管理記録	(1) 文書の管理・保存が適切に行われている。	b	b	3
		(2) 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	b	b	
8	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	a	a	4
9	保険への加入	賠償保険に加入している。	b	b	3
10	経費の執行管理	(1) 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	a	a	3
		(2) 経費が削減され、またはその節減に向けた努力を行っている。 (非公募で精算制をとっている施設のみ対象)			
		(3) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	b	b	
11	利用承認業務	(1) 利用承認、利用料金の徴収、減免等が適切に行われている。	a	b	3
		(2) 利用者の平等利用が確保されている。	a	a	
12	人員体制	(1) 事業計画書に即し、人員を不足なく配置している。	b	b	3
		(2) 事業計画書に即し、就職困難者の採用促進（取組等）が図られている。	b	b	
		(3) 組織の指揮命令系統が明確にされている。	b	b	
		(4) 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	b	b	
		(5) 計画的に研修等を実施している。	b	b	
13	緊急対応	(1) 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	b	b	3
		(2) 緊急時のマニュアル等が整備され、定期的に訓練を行っている。	b	b	
14	連絡調整	(1) 協定書に従い、各種報告書を市に提出している。	b	b	3
		(2) 市との連絡調整及び連携を適切に行っている。	b	b	
		(3) 地域住民、関係団体等との連絡調整及び連携を適切に行っている。	b	b	

15	利用者対応	(1) 苦情、要望等に対して、迅速かつ適切に対応し、遅滞なく市に報告している。	b	b	2
		(2) 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	b	c	
		(3) 社会的弱者への配慮がなされている。	a	b	
		(4) 利用者アンケート調査などで利用者ニーズを把握し、その結果を業務の改善等に反映させている。	b	b	
		(5) 利用者等で構成する組織を設置し、同組織よりの意見・要望を業務の改善等に反映させている。	c	c	
16	サービス・利用の向上	(1) 施設や事業のPRを適切に行っている。	b	b	3
		(2) 事業計画書に基づいた自主事業等が行われている。	c	b	
		(3) 施設の利用促進（利用者の増加等）が図られている。	c	c	
17	団体の財務状況	団体の財務状況は、指定管理者選定時と比較して大きな変化はない。	a	a	4

#### ④評価者コメント

指定管理者	<p>コミュニティセンターの指定管理者初年度として、民間企業の有する人材・知識・サービス力を用いて、利用者の立場に立った施設の管理運営を実施しました。多様な人々に開かれた交流の場として、誰もが使いやすい施設を目指し、笑顔での接客や挨拶の励行、社会的弱者への配慮等、サービス面を重視した環境作りに努めました。また、センターの設置目的に準じ、地域との共栄を軸に、利用者や学校、自治会等との相互連携から良好な関係を構築し、連帯意識の高揚や教養と文化向上に寄与し、人々の集う憩いの場所を担う運営を心掛けました。利用状況に関しましては、貸室や展開する自主事業をホームページ等で発信し、リピーターの獲得や利用の促進に努めたほか、チラシの掲示や配布を行い、来館利用者へのアピール等も積極的に行いました。収支状況に関しては、初年度で諸経費が高まりましたが、年度内で吸収でき、妥当の範囲に収まりました。</p>
施設所管課	<p>指定管理初年度ということもあり、若干のトラブル等も見受けられたが、概ね適切に行われている。施設毎のバラつき（職員の窓口対応や団体等との対応など）が見受けられるため、今後の改善が必要な部分もある。委託初年とのこともあり、提出書類の様式や照会関係なども指導が必要ではあるが、概ね提出期限内に提出されており、適切である。当初計画に基づく初期投資等に若干の遅れがあるが、今後進めていってもらうよう指導していく。</p>

#### ⑤指定管理者選定等委員会による総合評価

総合評価	委員会評価 合計点数	委員会講評
B	52 点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●指定管理者として、初年度であったが、光熱水費等のコスト削減に努められ、概ね適切に管理運営が行なわれた。</li> <li>●自主事業が数多く実施されており、努力がうかがえる。</li> <li>●収支状況について、ほとんどが収支均衡あるいは若干の黒字となっており、評価できる。</li> <li>●指定管理者により実施されたアンケート結果からは、職員対応について悪い評価は無かったが、施設所管課のコメントにおいて、利用者への対応が施設によりばらつきがあるとのことである。指定管理者においては、職員の接客対応やクレーム対策などを統一化すると共に、更なる人材育成研修を実施され利用者の満足度向上に努められたい。</li> <li>●各施設とも利用者が減少しているため、利用者増に向けた自主事業の開催やサービスの向上のための様々な工夫に取り組みされたい。</li> <li>●利用団体代表者へのアンケートで、施設の利用性のうち、手続き申請方法の「高い・不便・利用しづらい」の数値が丹比、東部で高くなっている。総件数が少ないので、単純には言えないが、少なくとも、そのように思っている利用団体代表者が一定数いるのであるから、利用団体や施設所管課とも協議し、少しでも改善できるように努力されたい。</li> </ul>

#### <総合評価基準>

総合評価	評価の定義	総合計点(15項目×4+2項目×3=66点満点) に対する委員会評価合計点数の割合
A	優れている	8割以上 (53点以上)
B	適正に管理されている	6割以上8割未満 (40点以上53点未満)
C	一部に改善を要する	4割以上6割未満 (27点以上40点未満)
D	多くに改善を要する	4割未満 (27点未満)