

様式第 3

指定管理業務 平成 30 年度事業評価書（市及び指定管理者作成）

施設名	岩倉市地域交流センターみどりの家	
施設所管課	岩倉市教育こども未来部子育て支援課	
指定管理者名	特定非営利活動法人わくわく体験隊	
指定期間	平成 26 年 4 月 1 日 ～平成 31 年 3 月 31 日（5 年目）	
委員会評価コメント (評価等委員会付帯意見)	施設の運営管理、利用者に関する業務、施設の保守点検などについては、基本協定書及び事業計画書に基づき適切に管理運営を行うことができた。 指定事業や自主事業を通じて、多世代にわたる多くの人に利用され、市民の相互交流や文化活動の促進を図ることができた。 延べ利用者数の減少、団体・サークル利用者数の減少という課題もあったが、アンケート等を通じて自主事業の継続の要望があったことから一定のサービスを提供できていると判断でき、目標や計画どおりの成果があったことから、概ね良好な状況にあるといえる。	委員会 総合評価
		B

評価項目	評価基準	自己 評価	所管 評価	委員会 評価	
Ⅰ 履行の 確認	1 施設全般の管理に関する業務				
	(1)職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	B	B	B
	(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか。	B	B	B
	(3)業務報告	報告等の市への情報提供が適切に行われたか。	B	B	B
	(4)利用時間及び開館日	利用時間及び開館日を遵守し運営したか。変更する場合はあらかじめ市と協議し承認を得たか。	B	B	B
	(5)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか。	B	B	B
	2 利用者に関する業務				
	(1)利用申請受付業務	利用申請の受付、許可書の発行等の業務は、基本協定書等のとおり実施されたか。	B	B	B
	(2)利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか。	B	B	B
	(3)利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか。	B	B	B
	(4)利用者会議	利用者会議は年 1 回以上開催されたか。	B	B	B

3 保守点検並びに清掃等業務等				
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか。	B	B	B
(2)清掃・維持管理等業務	基準に基づき、清掃、その他維持管理業務が適切に行われたか。	B	B	B
(3)植木剪定業務	基準に基づき、植木剪定が適切に行われたか。	B	B	B
(4)修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか。	B	B	B
(5)第三者への委託	設備保守点検及び清掃業務等の個別の業務の第三者への委託については、事前に承認を得たか。	B	B	B
4 事業の実施に関する業務				
(1)地域交流センター運営業務	基準に基づく事業が適切に行われたか。	A	A	A
(2)自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか。	A	A	A
5 個人情報の取扱い	個人情報の取扱いが適正に行われたか。	B	B	B
6 管理目標	管理目標に対する結果は妥当であるか	B	B	B
I の総括	《標準評価項目数 12 本》 当該施設評価項目数 18 本	B	B	B
指定管理者の自己評価	<p>地域交流センターみどりの家の管理に関する基本協定書及び事業計画書に基づいて、地域住民の相互交流や自主的な活動を実施した。</p> <p>1 施設全般の管理に関する業務</p> <p>職員は常時 2～3 人を配置し、来館者への対応や利用申請の手続き、自主事業を円滑に進めることができた。また、施設の管理運営上で起こったことを市へ随時報告した。</p> <p>利用時間、開館日は条例、規則を遵守し、施設を開設した。また、警報発令時には子育て支援課に相談し、承認を得て対応した。</p> <p>施設の利用促進を図るため、自主事業の参加者募集について市広報誌へ掲載、公共施設へのチラシの設置を行った。</p> <p>2 利用者に関する業務</p> <p>利用申請の受付や許可書の発行、料金の徴収は適切に行った。</p> <p>延べ利用者数は、43,848 人で昨年度より 3,717 人減少した。施設の団体・サークル利用数は 883 件、17,755 人で昨年度より 1 件増加、750 人減少した。</p> <p>利用者会議を 1 回開催し、施設の管理運営に対し、意見を伺っ</p>			

		<p>た。出席した利用団体からは、指定管理者が交代しても自主事業や施設利用の変更がなく、現状を維持してほしいとの要望があった。</p> <p>3 保守点検並びに清掃等業務等</p> <p>基本協定書に基づき、利用者が安全で安心して利用できるよう館内外の設備や備品の点検を実施し、不具合や破損などの早期発見に努め、市へ施設の状況を随時報告した。修繕が必要な箇所は、業者へ依頼し、早期対応した。軽微な修繕は、部品を職員が取り替えることにより経費節減につなげることができた。</p> <p>また、利用者が気持ちよく利用できるよう施設内外を清潔に保つよう清掃や植木の剪定を行った。</p> <p>4 事業の実施に関する業務</p> <p>音楽やフラダンスなど文化に関する自主事業を企画し、文化活動の促進を図った。ボランティアで自主事業の講師を依頼することができ、経費を節減することができた。</p> <p>5 個人情報の取扱い</p> <p>施設の利用申請書は、ファイルに綴じ、鍵付きの書庫で保管した。パソコンで作成したクラブなどの名簿は、不要なデータは消去し、保存が必要なデータにはパスワードを設定し、管理した。</p> <p>また、個人情報が記載された用紙はシュレッダーで処分した。</p> <p>6 管理目標</p> <p>運営計画、活動計画に基づいて、各事業を実施することができた。</p>			
	施設管理者の評価	<p>運営計画、活動計画に基づいて、自主事業を実施することができ、ふれあいみどりのコンサート、フラダンスなどは、参加者からも好評価であった。</p> <p>また、利用者から、指定管理者が代わることに對し、ふれあいみどりのコンサートやひとり一曲ライブなどの事業を次期管理者にも引き継いで欲しいとの声が多く寄せられた。</p>			
ロ サービスの質の確認	1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか。	B	B	B
	2 苦情対応	苦情への対応ができたか。	B	B	B
	3 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか。 備品などの設備の維持管理は適正であるか。	B	B	B
	4 運營業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか。 利用者への接客対応は適切であるか	B	B	B
	5 指定事業・自主	実施された事業内容は、質の高いものであつ	A	A	A

	事業	たか。			
	Ⅱの総括	《標準評価項目数 4 本》 当該施設評価項目数 5 本	B	B	B
	指定管理者の自己評価	<p>1 利用者満足度 ふれあいみどりのコンサートの参加者からアンケートを取ったところ、指定管理者の交代にあたり、利用者から「現在の施設サービスの質の水準を維持してほしい」との声が多く寄せられ、利用者の満足度は満たされていると考えている。</p> <p>2 苦情対応 苦情は特に寄せられなかった。</p> <p>3 維持管理業務 日常清掃はシルバー人材センターへ週 2 回依頼し、その他の日は職員が清掃を行った。 設備、備品の点検は、定期的に行い、不具合のあるものは速やかに対応した。</p> <p>4 運營業務 基本協定書及び事業計画書に基づいて、施設の設置目的に沿って運営を行った。 利用者の希望により備品の貸出を行い、消耗品等の補充を適宜行った。 利用者に対して丁寧な接客を心掛け、対応した。</p> <p>5 指定事業・自主事業 活動計画に沿って、ふれあいみどりのコンサート、フラダンス、工作、卓球、囲碁・将棋、手芸のクラブ、ボランティアによるちびっこおはなし会など多様な事業を実施した。</p>			
	施設管理者の評価	<p>施設内だけでなく敷地内も随時清掃を行い、利用者が利用しやすい環境を整えた。</p> <p>また、すべての自主事業でアンケートを取ることはできなかったものの、指定管理者が代わることに對して、現状を維持し、サービスの質が低下しないようにしてほしいと意見があったことから、一定のサービスが提供できていたと評価できる。</p>			
Ⅲ サービスの 安定性の 評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか。	C	C	C
	2 有資格者	業務に必要な有資格者は確保されているか。	B	B	B
	3 経理事務	経理事務は適切に行われたか。	B	B	B
	Ⅲの総括	《標準評価項目数 3 本》 当該施設評価項目数 3 本	C	C	C
	指定管理者の自己評価	<p>1 事業収支 事業収支は、人件費が見込みより多くなったことなどにより団</p>			

		<p>体から資金を一部補填することとなった。</p> <p>2 有資格者 有資格者は確保されている。</p> <p>3 経理業務 出納簿で管理し、施設の利用率、事業の参加費は適切に管理し、通帳へ入金した。また、各支払いについても期限までに支払い手続きを行った。</p>			
	施設管理者の評価	<p>限られた委託料の中で人件費に関し、資金を一部補填して運営することとなったが、適切に人を配置し、サービスの質を低下させることなく事業を実施できた。</p> <p>条例、規則に定められた料金の収受を適切に行い、トラブルはなかった。</p> <p>また、利用率などをこまめに銀行に入金し、現金を適切に管理できた。</p>			
総合評価		I・II・IIIを合わせた総合評価	B	B	B
課題 成果 等	指定管理者	成果	<p>基本協定書及び事業計画書、活動計画に基づき、施設の管理運営を行い、設置目的に沿った自主事業を実施する中で、幼児からお年寄りまで多世代にわたり多くの人に利用していただき、地域の人同士の交流の場、音楽や工芸などの文化に触れる場とすることができた。</p>		
		課題	<p>最低賃金が上がると、扶養の範囲で勤務する職員の勤務時間が短くなり、人員配置に困ることがある。</p> <p>地震時の対応について、避難訓練や机上訓練などを実施したが、マニュアルの作成が未実施であった。</p> <p>玄関ホールの空調機が使用不能であるため、空調設備の更新が必要である。</p>		
	施設所管課	成果	<p>基本協定書及び事業計画書、活動計画に基づき、施設の管理運営が実施され、地域の子どもたちや幼児親子の日常的な利用や高齢者のレクリエーション活動の場として利用され、市民の相互交流の場としての役割を果たすことができた。</p> <p>また、施設の特性を活かした自主事業の実施により多世代の交流や、音楽や工芸などの文化活動が展開され、施設の設置目的の達成に寄与することができた。</p>		
		課題	<p>現指定管理者の指定期間満了に伴う指定管理者の交代により、現指定管理者が実施してきた事業の水準を次期指定管理者に維持させることや、現指定管理者の自主事業のうち利用者から評価の高かった自主事業を次期指定管理者に継続させることができるかが課題である。</p> <p>施設の設置から20年以上が経過しているため、施設の状況により修繕、工事の実施や設備の更新を検討していく必要がある。</p>		

	課題解決のための方策（協議結果等）	次期指定管理者の指定にあたり、仕様書に記載のない案件が生じた場合には、その内容について十分協議したうえで、指定管理者に施設の管理運営を実施してもらうこととする。
総合評価の理由		<p>全体的な評価としては、先の成果のとおり基本協定書及び事業計画書のとおり大きなトラブルがなく、管理運営を行うことができ、また自主事業においても運営計画、活動計画に沿って実施でき、市民の相互交流や文化活動の促進を図ることができた。</p> <p>また、利用者から自主事業の継続やサービスの水準の維持を望む声が担当課へも多く寄せられたことから、指定管理者が指定管理期間の5年間にわたり適切に管理運営を行い、利用者のニーズに合わせ施設の設置目的に沿った事業を実施してきたことが評価できる。</p>

《評価区分》

①評価項目 (細目)の評 価基準	<p>A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である</p> <p>B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である</p> <p>C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある</p> <p>D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である</p>
②評価項目 別総括	<p>A (優良) = 評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である</p> <p>B (良好) = 評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である</p> <p>C (課題含) = 評価項目(細目)がすべてC以上である</p> <p>D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている</p>
④総合評価	<p>A (優良) = 目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた。(評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である。)</p> <p>B (良好) = 目標や計画どおりの成果があり、適正な管理がおこなわれた。(評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。)</p> <p>C (課題含) = 目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要である。(評価項目(細目)がすべてC以上である。)</p> <p>D (要改善) = 管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じるべきである。(評価項目(細目)にDが含まれている。)</p>