

指定管理業務 令和2年度事業評価書（指定管理者及び市作成）

指定管理者名	コニックス株式会社				
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		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（2年目）				
施設の設置目的	地域住民の相互交流及び自主的活動を促進し、市民生活の向上に寄与するとともに、児童及び高齢者の福祉の増進並びに文化の振興を図るため。				

評価項目	評価基準	指定管理者					施設所管課					委員会							
		評価					コメント	評価					評価						
		1年目	2	3	4	5		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
		元年度	2					元	2				元	2					
<b>I 履行の確認</b>																			
<b>1 施設全般の管理運営に関する業務</b>																			
(1)職員配置	基準に基づき、適切に人員配置がされたか	B	A				職員配置については常時2名以上配置し利用手続きを正確で円滑に進める事ができた。	A	A					窓口職員は、常時1人を配置すれば基本協定書の水準を満たすところ、常時2人を配置することで、受付業務を正確かつ円滑に行った。	A	A			
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B	A				職員の資質向上のため、当社独自の「個人情報保護研修」「スマイル研修」等を行い、利用者サービスの向上が図れた。	A	A					職員研修を実施して、職員の資質向上を図ることができた。	A	A			
(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				今期は新型コロナウイルス感染症への対応で報告等を密に行う事ができた。	B	B					今年度は新型コロナウイルス感染症への対応で特に多くの連絡が必要となったが、情報提供が適切に行われた。	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				利用時間及び開館日について、今期は新型コロナウイルス感染症への対応で時間変更、休館対応等様々な調整を市担当者と密に連絡および報告を行い、承認を得ながら行う事ができた。	B	A					利用時間及び開館日について、新型コロナウイルス感染症への対応により、多くの変更が必要となったが、その都度確認をしながら運営をすることができた。	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				新型コロナウイルス感染症の影響で促進が難しい事があったが、適切には行えた。	B	B					利用促進については、広報紙やチラシを用いてPRをすることができた。	B	B			
<b>2 利用者に関する業務</b>																			
(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				利用申請の受付、許可書の発行等の業務は基本協定書の通りに実施した。	B	B					利用申請の受付等は適切に実施することができた。	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				利用者数、稼働率は新型コロナウイルス感染症の影響で休館・利用自粛、定員の削減などあり大幅に落ち込んだ。	B	B					利用者数の減少については、新型コロナウイルス感染症の影響があった。	B	B			
(3)利用料金（減免・還付含む。）	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				利用料金の設定、徴収、減免、還元の手続きも適切に行えた。	B	A					利用料金の徴収等の手続きは適切であった。また、新型コロナウイルス感染症への対応で急なキャンセル等が生じたが利用者への説明を行い、トラブル無く事務を進めることができた。	B	B			

3 保守点検及び清掃等業務等																		
(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				法定点検など仕様にある点検業務は適切に行えた。	B	B				保守点検は適切に行われた。	B	B			
(2)清掃業務・維持管理業務	基準に基づき、清掃その他維持管理業務が適切に実施されたか	B	B				清掃・その他維持管理業務は適切に行えた。	B	B				清掃その他維持管理業務は適切に実施された。また、新型コロナウイルス感染症への対応として、通常の清掃に加えて施設内の消毒を実施した。	B	A			
(3)保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に実施されたか	B	B				定期外周巡回など常にチェックを行い、安心・安全なチェック体制を確立した。	B	B				保安・警備業務は適切に実施された。	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				基準に基づき適切に行えた。	B	B				修繕業務は適切に行われた。	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				事前に市に委託業務について申請し、承認を得た上で第三者へ委託を行った。	B	B				業務の第三者への委託については、事前に承認を得た上で実施された。また、新型コロナウイルス感染症への対応についても適切に対応することができた。	B	B			
4 事業の実施に関する業務																		
(1)指定事業（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	B	B				基準に基づく事業（地域交流センター運営業務）を適切に行えた。	B	B				地域交流センター運営業務は適切に行われた。	B	B			
(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	B	B				新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業が多くなったが、実施が可能であった時期には自主事業を適切に行った。	B	B				新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業もあったが、自主事業は適切に行われた。	B	B			
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	A	A				ISO27001 の基準に則り個人情報保護を徹底。職員に対しても「個人情報研修」にて周知徹底を行った。	A	A				職員に対して「個人情報研修」を実施するなど、個人情報の取扱いを徹底することができていた。	A	A			
6 設置目的の達成度（管理目標）	管理目標に対する結果は妥当であるか	B	B				新型コロナウイルス感染症の影響で休館・時間削減・定員減などの影響で利用者数減となったが、設置目的に対する達成度は妥当である。	B	B				新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者は減となったが、設置目的に対する達成度は妥当であった。	B	B			
I の総括	《標準評価項目数12本》 当該施設評価項目数17本	B	B					B	B					B	B			

## II サービスの質の評価

1 利用者満足度（アンケート、利用者会議）	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				自主事業（3月に開催したみどりのコンサート）におけるアンケートを実施し、その結果は良好であった。	B	B				利用者会議については、実施予定時期と新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言の発令の期間が重なり、実施することができなかった。自主事業（3月に開催したみどりのコンサート）におけるアンケート結果は良好であった。自主事業のみでなく、日常の利用者の満足度を把握することが課題である。	B	C			
2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B				今期は特に目立った苦情はありませんでしたが、マスクをしていない利用者がいたため、その場で着用をお願いをし、感染対策をす	B	B				特に目立った苦情はなかったとのことで、適切な対応をすることができていた。	B	B			

							がらの利用を促した。											
3 維持管理業務（清掃、備品等の維持管理）	日常清掃業務や衛生管理は適切であるか 備品などの設備の維持管理は適切であるか	A	A				全職員に資質向上のため、当社「ニコピカ研修」を行い、清掃作業の基本の習得と実地研修を行い常時適切な清掃作業を行った。備品などの維持については、常に点検を行い、適切な補充を行った。	A	A				清掃については、指定管理者のノウハウを生かした清掃を行い、施設内を清潔に保つことができていた。備品などの維持については、日常的に点検を行い適切に管理がされた。	A	A			
4 運營業務（貸出状況、接客態度等）	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				備品の貸出は常に事務所にて管理、名簿に記入していただく事により間違いや破損の防止を行った。消耗品の補充については常に行い、問題なかった。利用者への接客対応も「スマイル研修」内で接遇について学習し、適切であると考ええる。	B	B				備品の貸出は適切に行われていた。接客態度についても適切であった。	B	B			
5 指定・自主事業（事業内容の質）	実施された事業内容は、質の高いものであったか	B	B				音楽関連の自主事業を行い、多くの利用者様に好評を頂いた。	B	B				新型コロナウイルス感染症の影響で中止となった自主事業も多くなったが、実施ができた自主事業については、質の高いものであった。	B	B			
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	B					B	B			
<b>III サービスの安定性の評価</b>																		
1 事業収支	事業収支は妥当であるか	B	B				事業収支は、ほぼ指定管理料の範囲内でおさまった。	B	B				事業収支は、予算の範囲内で運営できており、妥当であった。	B	B			
2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B				新型コロナウイルス感染症の影響で利用者関連の数値が悪いが、その他の数値はほぼ計画内に収まる。	B	B				経営状況分析指標については、事業収支や人件費比率等の指標を確認し、妥当であった。	B	B			
3 団体等の経営状況（決算報告）	団体等の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B				特に問題ないと思われる。	B	B				団体等の経営状況については、自己資本比率、流動比率等の指標を確認し、特に問題ないと思われる。	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	B	B					B	B					B	B			
I・II・IIIを合わせた総合評価		B	B					B	B					B	B			

**成果・課題等**

	指定管理者	施設所管課
成果	安全・安心な施設運営を旗印に行い、けが、災害、事故がなく公正かつ公平な利用手続きができた。また、今期は新型コロナウイルス感染症が発生し、拡大した中で、市の担当者とコミュニケーションを密に取り、感染予防・対策を早期の段階から行い、職員・施設利用者への周知はできた。	令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、施設を運営していく上で非常に困難な状況となったが、利用者への説明を丁寧に行い、大きな混乱も無く、施設の管理運営を行うことができた。感染予防に努めながら、実施が可能な事業を行ったため、利用者への影響を最小限にすることができた。
課題	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、多くの自主事業が中止となった。そのため新型コロナウイルス感染症が完全に収束しない状況の中でも実施できる事業を考えていく必要がある。 また、現状は利用者の年齢層の範囲が狭い為、親子教室の開催などこれまでと違った自主事業により、利用者増の取り組みを行う必要がある。その他、日曜日の効率的な利用も課題であると	新型コロナウイルス感染症の感染予防の対策を続けていく必要がある。また、感染拡大の影響により大きく落ち込んだ利用者数を取り戻すことが課題となるが、感染拡大が収まらない状況では、急に利用者が増えることも考えられず困難な状況となっている。 これまで行ってきた事業は好評ではあるが、新たな利用者を呼び込むためには、これまでと違った自主事業などを行っていく必要がある。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、今

	考えられる。	までと同じような事業が実施できないことも分かった。
課題解決のための方策 (協議結果等)		<p>施設運営については、今後も利用者の安全が確保できるように新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況に合わせて、指定管理者と十分に協議し、変更等を行い、感染予防に努めながら運営していく。</p> <p>利用者数の増加に向けては、新たな利用者呼び込むために、これまでと利用者の層が違う自主事業を実施できるように指定管理者と市で協力をしていく。また、新型コロナウイルス感染症の影響についても、事業の内容について考える良い機会となったので今後活かしていく。</p>

指定管理者評価等委員会 評価	B	<p>「Ⅰ履行の確認」については、基本協定書及び事業計画書に基づき適正に管理運営が行われた。新型コロナウイルス感染症対策を含め施設管理も適切に行われた。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった事業があったが、実施された事業に対するアンケートの結果は良好であり、全体としても良好な管理が行われた。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、事業収支は妥当であり、適切な運営がされた。</p> <p>総合評価として、指定管理業務について目標や計画どおりの成果があり、適正な管理が行われ施設の設置目的が達成される運営が行われた。新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた年度であったが、全ての項目が協定書等の基準より優れた内容若しくは概ね基準に沿った内容で実施ができた。</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。(的確に実施されているとともに、様々な工夫がされている。)</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。(的確に実施されている。)</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> <p>— (非該当) = 該当しない又は評価することができない。</p>
②評価項目別総括	<p>A (優 良) = 評価項目(細目)が全て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)が全て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)が全て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)が全て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、適正な管理が行われた。(評価項目(細目)が全て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)が全て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>