

指定管理業務 令和3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（3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					コメント	施設所管課					コメント	委員会				
		評価						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	3				元	2	3				元	2	3		
I 履行の確認																		
1 施設全般の管理運営に関する業務																		
(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	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	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	A		
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B	A	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」を行い、利用者サービスの向上が図れた。	A	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	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	B			市との情報提供（共有）は都度、適切に行った。新型コロナウイルス感染症等の対応も無事に共有できた。	B	B	B			今年度についても新型コロナウイルス感染症への対応で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	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			利用時間及び開館日について、今期も新型コロナウイルス感染症の対応で時間変更、利用人数変更などの制限あったが、その都度、市担当者と密に連絡および報告を行い、承認を得ながら混乱なく運営出来た。	B	A	B			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、相互に確認をしながら運営をすることができた。	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			コロナ禍の状況で利用促進は難しい部分があったが、適切に行った。	B	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																		
(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			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通りに実施した。	B	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	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			利用者数・稼働率等は新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う定員の減少・利用自粛の流れを受けて、コロナ禍前より減少している。	B	B	B			新型コロナウイルス感染症の影響により利用者数はコロナ禍前より減少している。	B	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	B			利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切に行った。	B	A	B			利用料金の徴収等の手続きは適切であった。	B	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	B			法定点検等仕様にある点検業務は適切に行った。	B	B	B			保守点検は適切に行われた。	B	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	B			清掃・その他維持管理業務は適切に行った。新型コロナウイルス感染症への対応として、施設内の消毒を実施した。	B	B	A			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	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	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で実施した。	B	B	B			保安・警備業務は適切に実施された。	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			基準に基づき適切に行えた。	B	B	B			修繕業務は適切に行われた。	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			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	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。	B	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	B			基準に基づく事業(地域交流センター運営業務)を適切に行った。	B	B	B			地域交流センター運営業務は適切に行われた。	B	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	B			みどりのコンサート中心に新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を実施しながら、自主事業を行った。	B	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、自主事業は新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を実施しながら適切に行われた。	B	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	A			ISO27001の基準に則り個人情報保護を徹底した。職員に関しても「個人情報保護研修」にて周知徹底を行った。	A	A	A			職員に対して「個人情報保護研修」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	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	B			今期も利用者数は新型コロナウイルス感染症への対応による定員減・利用自粛などがあり減となるも、設置目的自体は達成する事ができた。	B	B	B			新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は減となったが、設置目的に対する達成度は妥当であった。	B	B	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				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	B			新たに実施した施設利用者への利用者アンケート及び自主事業を実施した際に行ったアンケートの結果、満足度は高く、このまま適切に運営を行う。	B	B	B			施設利用者利用者アンケートを実施し、その結果は良好であった。また、自主事業の際に実施したアンケートについても満足度が高かった。利用者会議を実施し、利用者の意見を聴くことができた。	B	C	B		

2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B	B			特に目立った苦情はありませんでした。	B	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	B		
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	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	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	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	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く行った。利用者の接客対応も「スマイル研修」で接遇について学習し、適切であった。	B	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	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	B			当施設の目玉である質の高いオーケストラを中心とする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	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あったが、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	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	B	B		
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	B	B	B			事業収支は黒字で管理運営することができた。	B	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	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	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	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	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	B			特に問題ないと思われる。	B	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	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				B	B	B		
I・II・IIIを合わせた総合評価		B	B	B				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運営を行い、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、今期も新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、市の担当者とのコミュニケーションを密に取り、引き続き感染予防・対策を確実にし、職員・施設利用者への周知はできた。可能な限り自主事業も行い、利用者の拡大も図った。	令和3年度については、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用制限を何度も実施することとなったが、その都度に利用者への説明を丁寧に行い、施設の管理運営を行うことができた。自主事業についても、実施可能な期間にみどりのコンサート等の事業を実施することができ、利用者を楽しんでいただくことができた。
課題	自主事業において、新型コロナウイルス感染症の影響も落ち着いてくると思われるため、①回数の増大②様々な利用者向け、の取組が必要。①回数の増大については、現状月1回の開催をなるべく月2回開催を行う。②様々な利用者向けの取組は音楽関連の自主事業だけでなく（例えば親子で参加できる）違った形の自主事業を行い、新規利用者層の拡大が必要と考えられる。	新型コロナウイルス感染症の感染予防の対策を続けながら、令和2年度から回復していない利用者数を取り戻すことが課題となる。 利用者数を増やしていくためには、これまで実施し好評となっている音楽事業だけでなく、新たな利用者呼び込めるような自主事業を検討していく必要がある。

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、今後も新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況や対応について、指定管理者と情報を共有し、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、コロナ禍前の水準まで利用者数を回復するため、既存の事業の充実を図るとともに、新たな利用者呼び込むための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。</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、事業に対するアンケートは令和2年度から引き続き実施され、その結果から満足度の高い運営ができた。</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は、引き続き猛威を振るっていたが、必要な感染症対策をとり事業実施可能期間中にコンサートを開催する等、利用者本位の事業運営がなされ、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>