

指定管理業務 令和4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（4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	4		元	2	3	4		元	2	3	4					
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	A		職員配置については常時2名以上を配置し利用手続きを正確で円滑に進める事ができた。利用者を待たせることがなかった。	A	A	A	A		窓口職員は、基本協定書の水準である常時1人でなく、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	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	A		職員の更なる資質向上のため、弊社独自の「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を図った。	A	A	A	A		待遇等の職員研修を実施して、職員の資質向上が図られた。	A	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	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（職員等）の対応も無事に共有できた。	B	B	B	C		日常の連絡については、適切に情報提供が行われたが、上期分の実績報告書の提出が遅くなった。	B	B	B	C	
(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	A		今期も新型コロナウイルス感染症の対応で昨年に引き続き利用人数変更などの制限があったが、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	B		利用時間及び開館日を遵守して運営をすることができた。	B	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	B		コロナ禍の状況で利用促進は難しい部分があったが、徐々に自主事業等の開催を増やし適切に行った。	B	B	B	B		利用促進については、広報紙やチラシ、ポスター等を用いてPRをすることができた。	B	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	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。（個人利用者に対しても対応）	B	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	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	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たが、コロナ禍に比べ増加傾向に向かっている。	B	B	B	C		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おり、特に児童館の利用者数が減少している。	B	B	B	C	

(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	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	B		利用料金の徴収等の手続きは適切であった。	B	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	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	B		保守点検は適切に行われた。	B	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	A		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・検温を実施した。	B	B	A	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、施設内の消毒・検温を実施した。また、花壇の植え替えなど景観の美化にも努めた。	B	A	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	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	B		保安・警備業務は適切に実施された。	B	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	B		基準に基づき適切に行えた。	B	B	B	B		修繕業務は適切に行われた。	B	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	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	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	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	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	B		地域交流センター運営業務は適切に行われた。	B	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	A		みどりのコンサートを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	A		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。また、自主事業での利用者数は増加している。	B	B	B	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	A	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	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	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	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した。	B	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	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	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	B		新たに実施した施設利用者への利用者アンケートの満足度は高く、このまま適切に運営を行っていきます。	B	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	B
2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B	B	B		特に目立った苦情はありませんでした。	B	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	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	A		日常清掃業務や衛生管理、備品などの設備の維持管理を適切に行った。今後は卓球台の他、備品の一部にも劣化がみられるものがあるので、修繕等随時対応していきます。	A	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	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	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実施。利用者の接客対応も「スマイル研修」で接客について学習し、適切であった。	B	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	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	B		当施設の目玉であ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	B		音楽関連の自主事業を行い、自主事業での利用者数も増加している。また、新たにおりがみ教室を8回開催した。	B	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	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	A		事業収支は黒字で管理運営することができた。	B	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	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	C		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。光熱費の高騰が全体の経営を圧迫した。	B	B	B	B		経営状況分析指標については、光熱費の高騰があったものの事業収支は黒字であり、事業収支や人件費比率等の指標も妥当であった。	B	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	B		光熱費の高騰が全体の経営を圧迫した。	B	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	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	C			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	B	B	B

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	安全・安心をこころがけ、施設利用についてもけが・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、団体・個人の分け隔てなく利用者の拡大も図った。利用者数については、団体・サークル的利用は前年並ではあったが、児童館の利用者については減少してしまった。自主事業の利用者アンケートの結果は満足度が高かった。	自主事業では利用者数が増加したものの、児童館の利用者が新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んだまま減少している。しかし利用料金収入では増加傾向にあり、計画を上回った。また、自主事業の回数を増やすなど利用者を増加させる工夫も行った。
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折り紙教室等）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	児童館の利用者が新型コロナウイルス感染症の影響で落ち込んだまま回復していないため、新たな事業の開催など、より多くの地域の皆様に気軽に利用していただけるきっかけとなるような事業を期待したい。

	られる。近隣へのチラシ等の配架等多くの市民への周知についても様々工夫を講じていきます。	
課題解決のための方策 (協議結果等)		利用者数の増加に向けては、既存の事業の充実を図るとともに、新たな利用者を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き、利用者数の増加につなげたい。

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、上期分の実績報告書の提出が遅くなったが、概ね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。また、自主事業は、新型コロナウイルス感染症対策を適切に実施しながら行われており、利用者数は増加している。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、利用者アンケートの結果は良好であり、利用者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、適正な管理により、施設の設置目的が達成される運営が行われた。自主事業は、新型コロナウイルス感染症対策を適切に実施しながら、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>