

指定管理業務 令和5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	こども家庭課		
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日（5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	5			元	2	3	4	5			元	2	3	4	5
<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	A	A	A	人員配置は、仕様では1人のところ常時2人配置し、各種手続きにおいて利用者を待たせることなく正確で円滑に進めることができた。	A	A	A	A	A	受付業務に従事する職員を、基本協定書の水準である常時1人でなく、常時2人配置することで、受付業務を正確かつ円滑に行った。	A	A	A	A	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	A	利用者サービス向上のため、職員に対して弊社独自の「個人情報保護」「スマイル研修」等の研修を実施した。	A	A	A	A	A	「個人情報保護」「スマイル研修」「安全衛生研修」を実施して、職員の資質向上が図られた。	A	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	B	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行して以降、通常運営に際し、様々な情報共有を市と都度適切に行った。	B	B	B	C	B	日常の連絡については、適切に情報提供が行われた。	B	B	B	C	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	A	A	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行して以降、市の対応に適応するよう担当者と打ち合わせ及び情報共有を行い、利用にあたっての混乱が生じないように運営できた。	B	A	B	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	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	B	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行して以降は、自主事業を増やしつつ、合わせて感染対策を適切に実施した。	B	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	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	B	B	B	個人・団体問わず、利用申請の受付・許可書発行の業務を基本協定書に基づいて実施した。	B	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	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	B	新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行した6月以降は、稼働率・利用人数ともに増加傾向にある。	B	B	B	C	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が、団体・サークル利用者数、児童館の利用者数ともに昨年度より増加している。	B	B	B	C	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	B	B	利用料金の設定・徴収・減免・還付・取り消しの各種手続きは、適切に行った。	B	A	B	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	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	B	仕様に記載がある各法定点検は適切に行った。	B	B	B	B	B	保守点検は適切に行われた。	B	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	A	日常・定期清掃等維持管理業務は適正に行った。施設内の消毒・検温も併せて継続実施した。	B	B	A	A	A	清掃その他維持管理業務は、指定管理者のノウハウを活かし、適切に実施された。また、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	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	B	通常稼働日及び年末年始との連休時においても定期外周巡回等実施し、安心・安全なチェック体制で運営した。	B	B	B	B	B	保安・警備業務は適切に実施された。	B	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	B	基準にのっとり適切に実施した。	B	B	B	B	B	修繕業務は適切に行われた。	B	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	B	委託業務については、事前に市に申請し、承認を得て、第三者に委託した。	B	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	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	B	基準に基づく地域交流センター運営業務を適切に行った。	B	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	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	A	みどりのコンサートの開催数を増やし、また、おりがみクラブ等の新規自主事業を行った。	B	B	B	A	A	みどりのコンサートの回数が令和4年度と比べて1回多く開催された。また、新規自主事業として実施しているおりがみクラブは年間14回開催され、延べ95人の児童が参加した。	B	B	B	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	A	A	A	A	A	各職員に対して個人情報保護の研修を実施し研鑽を深め、IS027001の基準にのっとりコンプライアンスを徹底した。	A	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	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	B	新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行後の利用者数の増加については、想定内の変動であったので妥当であると判断した。	B	B	B	B	B	新型コロナウイルス感染症による行動制限が解除され、団体・サークル利用者数はコロナ禍直後の令和2年度を上回った。また、児童館の利用者数も、昨年度よりも多くなっており、設置目的に対する達成度は妥当である。	B	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	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	B	利用者アンケートの実施結果、満足度は高かった。	B	B	B	B	B	施設利用者に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	B

2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B	B	B	B	特に取り立てて目立つ苦情はなかった。	B	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	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	A	衛生管理、備品等の設備における維持管理を適切に行った。館内（館外）設備・備品等経年劣化による不備については、今後、随時修繕等対応していく。	A	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	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	B	備品の貸出は事務所での名簿管理を行い、破損等の予防に努めた。また、児童書やラケット等を買増した。 消耗品については、補充を切れ間なく行い、利用者に対しても、スマイル研修で学んだことを実践し、適切に対応した。	B	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	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	B	利用者に大変好評な自主事業の柱となる音楽事業を多く開催し、好評をいただいた。	B	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、令和4年度末におりがみ教室として8回開催したものをおりがみクラブとして年間を通して14回開催した。	B	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	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	B	A	A	事業収支は0円であり、計画通り赤字とならずに運営することができた。	B	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	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	B	全ての項目においてほぼ計画値で収まり、安定して運営ができた。	B	B	B	B	B	経営状況分析指標については、人件費比率が昨年度より10%以上増加しているが、事業収支は0円であり、妥当であった。	B	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	B	各項目を一般的な目安の範囲内に収めることができています。	B	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	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	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	B	B	B

**成果・課題等**

	指定管理者	施設所管課
成果	施設運営で最も優先される利用者の事故・災害・負傷に対して安全・安心な運営管理に心掛け、利用手続きにおいても公正かつ公平に努めることができた。 新型コロナウイルス感染症による利用制限の解除後は、可能な限り開催数・参加者増を図り、個人・団体の分け隔てなく利用人数の拡大を図った。	団体・サークル利用者数はコロナ禍直後の令和2年度を上回り、児童館的利用者数も昨年度よりも多くなり、徐々に利用者が戻ってきている。 利用料金収入も昨年度実績及び計画値を上回った。また、自主事業の回数を昨年度よりもさらに増やすなどの工夫により、参加者数も着実に増えている。
課題	児童館的な利用者数が、新型コロナウイルス感染症の感染拡大前の利用者数まで戻っていない	児童館的利用者が9,211人と昨年度(7,013人)を上回ったものの、コロナ前の平成30年度(26,093

	い。児童図書の新書の増設及び手遊び遊具の新設を幅広く行うとともに、周知を実施する。 新規の児童の利用が増加していない。折り紙クラブの内容を見直し、低学年から参加できる簡単な内容に刷新する。	人)、コロナ禍直後の令和2年度(12,075人)にはまだ届いていない。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。
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、新たな利用者呼び込みの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、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。職員配置や研修、清掃業務等について充実が図られている。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、引き続き、利用者アンケートの結果は良好(87%が肯定的な意見)であり、利用者満足度の高い運営ができた。今後は、WEBでのアンケートを実施するなどして、アンケートの回答数を増やす方策を考えてほしい。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性評価」については、事業収支は過不足なく、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、適正な管理がなされた。利用者数については、コロナ禍前よりは減少しているものの、団体・サークル利用者数、児童館利用者数ともに昨年と比較して増加した。</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>