

指定管理業務 令和6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	令和6年4月1日～令和11年3月31日(1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		評価		評価	
		1年目	6年度	1年目	6年度	1年目	6年度
		コメント		コメント			

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					A	基準よりも優れた内容である。 ・職員配置については、通常2名以上配置し、利用手続きや自主事業を正確で円滑に進めることができた。						A	基準よりも優れた内容である。 ・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
(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか					A	基準よりも優れた内容である。 ・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」を毎年実施し、利用者サービスの向上が図れた。						A	基準よりも優れた内容である。 ・「個人情報保護」「スマイル研修」を実施して、職員の資質向上が図られた。						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	基準に概ね沿った内容である。 ・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	基準に概ね沿った内容である。 ・日常の連絡については、適切に情報提供が行われた。						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					A	基準よりも優れた内容である。 ・利用時間及び開館日について、自然災害(台風・大雨・風雪等)発生時その都度、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	基準に概ね沿った内容である。 ・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。また、台風シーズンには、警報等が発令された場合の対応について双方で確認した。						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	基準に概ね沿った内容である。 ・各種行事等や自主事業の取り組みなど行った。					C	内容の一部に課題がある。 ・例年通り、各種行事等や自主事業を実施することができている。しかし、利用者数の推移を見ると、児童館の利用者数(R6 9,996人)はコロナ禍前の利用者数(H30 26,093人)とはまだ大きな開きがある。					C
-----------	--------------------------	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	---

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	基準に概ね沿った内容である。 ・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	基準に概ね沿った内容である。 ・利用申請の受付等は、適切に実施することができた。					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	基準に概ね沿った内容である。 ・利用者数・自主事業の工夫等により、稼働率等はコロナ禍前に戻りつつあります。					C	内容の一部に課題がある。 ・団体・サークル利用者数は昨年度より減少し(10,960人→9,705人)、児童館の利用者数は昨年度から微増にとどまっている(9,211人→9,996人)。コロナ禍前の利用者数(団体・サークル17,755人、児童館の利用26,093人)とはまだ大きな開きがある。					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	基準に概ね沿った内容である。 ・利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは基本協定書等の通り適切に行った。					B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用料金の徴収等の手続きは適切であった。					B

3 保守点検及び維持管理業務等

(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	基準に概ね沿った内容である。 ・法定点検等仕様にある点検業務は適切に行った。					B	基準に概ね沿った内容である。 ・保守点検は適切に行われた。					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					A	基準よりも優れた内容である。 ・清掃・その他維持管理業務は適切に行った。施設内の消毒も継続して実施した。					A	基準よりも優れた内容である。 ・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。					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	基準に概ね沿った内容である。 ・定期外周巡回及び年末年始など常にチェックを行い、安心・安全な施設維持を実践した。					B	基準に概ね沿った内容である。 ・保安・警備業務は適切に実施された。					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	基準に概ね沿った内容である。 ・基準に基づき適切に行えた。利用者の声を反映した修繕を実施した。					B	基準に概ね沿った内容である。 ・修繕業務は適切に行われた。2月に開催した利用者会議で出された利用者からの修繕の要望に対しても、迅速に対応することができた。					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	基準に概ね沿った内容である。 ・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	基準に概ね沿った内容である。 ・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
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	基準に概ね沿った内容である。 ・基準(基本協定書)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	基準に概ね沿った内容である。 ・地域交流センター運営業務は適切に行われた。						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					A	基準よりも優れた内容である。 ・みどりのコンサート中心に年少から高齢者向けの自主事業を行った。					B	基準に概ね沿った内容である。 ・引き続きみどりのコンサートを年20回程度開催するとともに、子ども向けにみくらぶ(上半期)やにこにこ手作り教室(下半期)を開催した。						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	基準よりも優れた内容である。 ・ISO27001の基準に則り個人情報保護を徹底した。職員に対しても毎年の「個人情報保護研修」にて周知徹底を行った。					A	基準よりも優れた内容である。 ・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
6 設置目的の達成(管理目標)	管理目標に対する結果は妥当であるか					B	基準に概ね沿った内容である。 ・今期は利用者数も回復傾向にありコロナ前までは戻り切らないが設置目的自体は近づける事ができた。					C	内容の一部に課題がある。 ・新型コロナウイルス感染症による行動制限が解除されて1年以上が経過した中、児童館の利用者数(R6 9,996人)は、コロナ禍直後よりは増えているものの、コロナ禍前の利用者数(H30 26,093人)とはまだ大きな開きがある。みどりの家には児童館的な役割が求められているため、これまで以上に利用促進の取組が必要である。					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

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	基準に概ね沿った内容である。 ・施設利用者への利用者アンケート及び自主事業(みどりのコンサート)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	基準に概ね沿った内容である。 ・施設利用者による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	
2 苦情対応	苦情への対応ができたか					B	基準に概ね沿った内容である。 ・苦情に対して会社での再教育等を実施した。					B	基準に概ね沿った内容である。 ・従業員に対する市民の声が提出された際には、当該従業員に対する嚴重注意及び再教育が適切に実施されていた。						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	基準よりも優れた内容である。 ・資質向上のため、弊社「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適切な清掃作業を行った。備品などは常に点検を行い適切な補充を行った。					A	基準よりも優れた内容である。 ・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
4 運営業務(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	基準に概ね沿った内容である。 ・備品の貸出は事務所にて管理、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図った。消耗品の補充について問題なく行った。利用者の接客対応も「スマイル研修」で接遇について研修し、適切であった。					B	基準に概ね沿った内容である。 ・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。近年は、図書の入替えも定期的に行うことができています。						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	基準に概ね沿った内容である。 ・当施設のオーケストラを中心とする音楽関連の自主事業をトーク・楽器・歌唱・のスポットを充てに行い、多くの利用者様に好評を頂いた。					B	基準に概ね沿った内容である。 ・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、おりがみクラブを上半期に計4回、ここにこ手作り教室を年間で計9回開催した。						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

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					A	基準よりも優れた内容である。 ・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	基準に概ね沿った内容である。 ・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	
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	基準に概ね沿った内容である。 ・感染症の影響が残る中利用者関連の数値の戻りは完全では無いが、その他の数値はほぼ計画内に収まる。							B	基準に概ね沿った内容である。 ・経営状況分析指標については、人件費や委託料が増額となった一方、利用者数は伸び悩んだため、利用者当たり管理コスト・利用者当たり自治体負担コスト比率がともに昨年度より20%以上増加したが、事業収支は0円であり、妥当であった。						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	基準に概ね沿った内容である。 ・特に問題ないと思われる。							B	基準に概ね沿った内容である。 ・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
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
Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価						B								B							B

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	・健全な施設運営を旗印に運営を行い、ケガ・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、年少から高齢者までの幅広い参加者を募り利用促進を可能な限り尽くした自主事業も行き、利用者の拡大も図った。	・団体・サークル利用者数は昨年度を少し下回ったが、児童館の利用者数は昨年度からさらに微増し、少しずつではあるが利用者が戻ってきている。 利用料金収入は昨年度実績を少し下回ったが、計画値は上回っている。自主事業の回数及び参加者数も、昨年度とほぼ同数であった。
課題	・施設の老朽化・経年劣化がかなりの備品・備え付け用品・電気設備・衛生陶器等でみられる為、計画的な修繕計画を建て修繕費の有効活用をし利用者サービスに対応したい。	・児童館の利用者が9,996人と昨年度(9,211人)を少し上回ったものの、コロナ前の平成30年度(26,093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。子ども向けの自主事業をもっと増やしたり、定期的に開催するなどして、より多くの子どもたち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。 団体・サークル利用者数は9,705人となり、昨年度(10,960人)より減少している。令和7年度からオンラインで施設予約ができるようになり、施設の空き状況が現地に行かなくても確認できるようになった。これまでよりも予約しやすい環境となったので、団体・サークル利用者が増加することに期待したい。

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議をしていき、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。職員配置や研修について充実が図られている。児童館の利用者数は、コロナ禍前のピーク時とは開きがあるものの回復の兆しが見られている。さらなる利用拡大に向けた積極的な自主事業の展開が求められる。</p> <p>「Ⅱ サービスの質の評価」については、指定管理者のノウハウを活かし、清掃業務等が適切に実施された。利用者アンケートの結果も良好であり、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、利用者当たり管理コスト・利用者当たり自治体負担コスト比率がともに増加したものの、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。</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>
③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>