

指定管理業務 令和7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(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		コメント		評価	
		1	2年目			1	2年目			1	2年目
		2	7年度			2	7年度			2	7年度

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	A	基準よりも優れた内容である。 ・仕様(基準)上は1人常駐勤務だが、常時2名体制での勤務体制とし、自主事業(コンサート)のある日は必要に応じて3人勤務にする等、柔軟なシフトで利用者に対応している。	A	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	A
(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・弊社独自で、接遇研修・スマイル研修・コロナ研修を全スタッフ参加必須で実施しており、その年のトレンドで個人情報保護法や防犯研修等を取り入れて実施している。	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・これまでは、青少年宿泊研修施設希望の家の職員と合同で研修を実施していたが、希望の家が閉館となったため、今年度は、コニックス株式会社の本社で研修が行われた。研修内容は、みどりの家で働くうえで必要な「接遇」「個人情報保護」「清掃」についてであり、研修を通じて職員の資質向上が図られた。	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	基準に概ね沿った内容である。 ・通常連絡は対面も含め適時報告を市と共有し、備品破損及びイレギュラー対応については、電話で時間を置かず報告している。	B	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	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・季節ごとの自然災害時には、市の担当者と密に相談及び報告を行い、許可を得ながら運営している。	B	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	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	A	基準よりも優れた内容である。 自主事業において、新規の取組に挑戦し、リミック等好評な自主事業は、継続して運営していく。	C	B	基準に概ね沿った内容である。 ・例年どおり実施している各種行事等や自主事業に加え、児童向けの「みどりの家にみんな集まれ」や、乳幼児向けの「親子リミック教室」など、子ども向けの自主事業を新たに開始し、利用者拡大に努めていた。また、乳幼児向けのおもちゃコーナーを設けたこともあり、乳幼児の利用者数は前年度よりも増加となった(1,059人→1,137人)。	C	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・利用予約システム導入に際し、利用者の相談に対して丁寧に対応し、全く混乱なく導入を開始できた。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用予約システム導入にあたっては、施設側でも利用者への説明をするなど、適切に実施することができていた。	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	基準に概ね沿った内容である。 ・利用者の利便性改善に取り組み、今後の利用者数増の下地づくりを行った。	C	B	基準に概ね沿った内容である。 ・団体・サークル利用者数は昨年度より大きく増加した(9,705人→11,005人)。一方、児童館の利用者数は、昨年度から微減となった(9,996人→9,928人)。コロナ禍前の利用者数(団体・サークル17,755人、児童館的利用26,093人)とはまだ大きな開きがあるものの、電子予約システム導入もあり、全体的な利用者数を大きく伸ばすことができた(全利用者数19,701人→20,933人)。	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	基準に概ね沿った内容である。 ・基本協定書に基づき、利用料金の徴収・減免・還付を適切に実施した。	B	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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 仕様書に基づき、法令点検業務等を適切に遂行できた。	B	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	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・施設内はもとより、屋上・外周・花壇まで清掃範囲を広げて実施した。	A	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	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	基準に概ね沿った内容である。 ・開館時に加え、年末年始・閉館日も含め、外周巡回等を実施した。	B	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。建物前スロープに設置している手すりに破損が見られた際には、迅速に警察への届出が行われた。	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・各利用者及び利用団体からの要請を受け、市と協議し、大幅に修繕を行った。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・令和7年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を受け、令和6・7年度の2年に分けて、集会室の畳の取替修繕が行われた。その他、電球のLED化など、必要な修繕を適切に行うことができた。一方、畳の取替修繕を急ぎで行ったことで、修繕料の予算額が不足し、市との協議の上、市が代わりに修繕を行う場面も見られた。	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	基準に概ね沿った内容である。 ・委託業務については、市に第三者委託申請を提出し、承認を受けている。	B	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ている。	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	基準に概ね沿った内容である。 ・基本協定書に基づく運営を、地域交流センター業務において適切に行った。	B	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	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・年齢や性別に関係なく参加者が楽しめる「みどりのコンサート」のほか、ダンス・ヨガ・幼児リトミックなど、幅広く事業を開催した。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・みどりのコンサートを年16回開催するとともに、下半期からは、児童向けの「みどりの家にみんな集まれ」や、乳幼児向けの「親子リトミック教室」を開催した。	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	基準よりも優れた内容である。 ・ISO27001を取得するとともに、Pマークに遵守する研修を毎年職員に受講させ、周知・理解を進めている。	A	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る。	A	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・コロナ以前を目指して運営したが、感染症の流行等により劇的な改善までは至らなかった。ただし、利用者数の推移をみると、特に団体・サークル利用について、回復傾向を示している。	C	B	基準に概ね沿った内容である。 ・設置目的である「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」について、近年は、地元区である中央町区の利用が活発になってきている。また、コロナ禍前の利用者数とはまだ大きな開きがあるものの、児童や乳幼児向けの自主事業を開催し、利用者増に努めている。みどりの家には児童館的な役割が求められているため、今後も引き続き利用促進の取組を進めてほしい。	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	A		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	基準に概ね沿った内容である。 ・自主事業等での利用者アンケートの結果では、 概ね高評価を頂くことができている。今後は更なる 向上を目指していく。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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。一方、「もっとたくさんイベン トを実施してほしい」「本を増やしてほしい」といっ た要望も見られるため、引き続き、利用者から満足 される施設運営を続けてほしい。また、みどりのコ ンサートについても、アンケートの満足度は高かつ したが、「もっと宣伝を工夫してほしい」という意見が 複数寄せられているので、次年度以降、周知方法 を工夫してほしい。利用者会議については、毎年 1回開催できており、利用者の意見を直接聴くこと ができている。	B	B
2 苦情対応	苦情への対応ができたか	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・設備面に関する意見について、速やかな改善を 図っている。また、運営に関する意見については、 その都度、親切丁寧に対応することができた。	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・苦情対応については、適切に実施されていた。	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	基準よりも優れた内容である。 清掃については、職員に対して清掃研修を毎年 実施した。また、清掃機材のアップグレードを必要 な都度行った。備品については、破損時に速やか な交換等の対応を行うことができた。	A	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。職員が卓球台を破 損してしまった際には、速やかに市への報告がさ れるとともに、利用者の利便性を損なわないため に、迅速な取替修繕が行われた。また、再発防止 のために、卓球台設置時の取扱いを全職員に再 度周知徹底していた。	A	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・備品の貸出しは、毎回名簿管理を実施している。消耗品の補充は、適当な在庫数を設定し、それに基づき在庫管理を行えている。お客様対応は、職員が毎年接遇研修を受講しており、適切に実施できている。	B	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るが、依然として「もっと本を増やしてほしい」というアンケート結果もあるので、引き続き、利用者のニーズに合った運用を進めてほしい。	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	基準に概ね沿った内容である。 ・みどりのコンサートについては、回を重ねることに出演希望者数が増加してきているため、内容を精査し、より質の高い内容に絞って開催している。	B	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。みどりのコンサートのアンケートを見ると、毎回参加者に非常に満足いただいている。一方、「もっと宣伝を工夫してほしい」という意見が何人から出ているので、今後はより多くの人に聞きに来てもらえるよう、周知方法の強化を図ってもらいたい。	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

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	A	基準よりも優れた内容である。 ・赤字運営にならない程度に人員を配置し、及び設備改善・修繕や備品等のグレードアップを実施することができた。	B	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	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	基準に概ね沿った内容である。 ・利用料金収入を増加させることが、みどりの家の運営や修繕等の安定化につながることから、利用者数をより増やし、経営状況を好転させられるよう、今後も鋭意努力していく。	B	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、人件費や委託料が微減となった一方、利用者数は増加したため、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5%程度の減少となった。また、昨年度に引き続き事業収支は0円であり、総合的に見て、経営状況は妥当であった。	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	基準に概ね沿った内容である。 特段問題はない。	B	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	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	・利用者の様々な意見に耳を傾け、施設の設備や備品の改善(和室の畳の取替・温水便座の設置・スリッパの入替)を行うことができた。今後も引き続き利用者の利便性を追求し、利用者増のための取組を続けていく。	・児童館の利用者数は昨年度から微減となった(9,996人→9,928人)が、団体・サークル利用者数は、予約システム導入効果もあり昨年度を大きく上回った(9,705人→11,005人)。利用料金収入は、昨年度実績から金額・件数ともに上回っている。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	・消耗品や備品については、できるかぎり修繕等を行い、利用者の利便性向上を目指しているが、経年劣化の箇所が多く、蛍光灯のLED化やトイレの配管及び給水設備の更新等が課題であると考えている。	・昨年度の課題に「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。」と書いたが、今年度は、児童向けの企画である「みどりの家にみんな集まれ」を年に9回開催したり、乳幼児向けに「親子リトミック教室」を開催するなど、子ども向けの企画を多く実施していただけた。また、図書の更新や乳幼児向けのおもちゃも導入し、児童館的な機能が強化されている。一方、利用者数はそこまで大きく伸びてはいないので、今後は、企画を実施するだけでなく、より多くの人に来てもらえるような効果的な周知を図ってもらいたい。
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、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。また、みどりの家をもっと多くの人に知ってもらえるよう、市の広報・ホームページを活用して周知を図っていく。

指定管理者評価等委員会 評価	B	協定書及び仕様書に基づき、受付業務、利用料金事務、保守点検、警備、修繕、第三者委託、個人情報管理等はおおむね適正に実施されており、安定した施設管理が行われている。 職員配置は基準を上回る体制が確保され、職員研修、清掃・備品管理、個人情報保護についても適切な取組が確認できる。 利用状況については、団体・サークル利用者数及び全体利用者数が前年度を上回っており、児童向け・乳幼児向けの新たな自主事業の実施など、児童館的機能の充実に向けた取組も評価できる。 今後は、事業の効果的な周知や児童館の利用のさらなる促進等について、市と指定管理者が連携しながら、より多くの市民が利用しやすい施設運営に努められたい。
----------------	---	--

《評価区分》

①評価項目(細目)の評価基準	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。) 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。) 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。 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。 －(非該当)＝ 該当しない又は評価することができない。
②評価項目別総括	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。 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。 C(課題含)＝ 評価項目(細目)が全てC以上である。 D(要改善)＝ 評価項目(細目)にDが含まれている。
③総合評価	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。) 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。) 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。) 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。)