

## 令和2年度指定管理者業務評価シート（令和元年度実績）

施設名	羽曳野市立コミュニティセンター《羽曳が丘・丹比・東部》
指定管理者名	株式会社クリーン工房
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日（3年間）
施設所管課	市民人権部 市民協働ふれあい課

### ①評価の実施方法

下記の評価項目における評価指標ごとに、指定管理者による「1次評価」及び施設所管課による「2次評価」を実施し、その2つの結果をもとに羽曳野市指定管理者選定等委員会（以下「委員会」という。）において、評価項目に対する評価及び総合評価を行う。（評価項目・指標は施設の性格等により、異なる場合または評価の対象としない場合があります。）

### ②評価基準

1次評価及び2次評価では、指標ごとに2～4段階（a～dでaが最良）の評価を行い、仕様書や自らの提案（業務計画）の内容を満たす問題のない内容を「b」とする。委員会評価では、1次・2次評価を基に、評価項目ごとに2～4段階（1～4点）で評価を行う。

### ③指標ごと及び評価項目ごとの評価

No.	評価項目	評価指標	1次	2次	委員会
1	関係法規等の遵守	(1) 法令、条例等に基づき、適切な管理を行っている。 (法令に基づく届出、報告書の提出を含む。)	a	a	4
		(2) 業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われている。	a	a	
2	個人情報の保護	(1) 個人情報保護に関する規程が整備されている。	a	a	4
		(2) 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	a	a	
		(3) 職員に対する教育を実施している。	b	b	
3	情報公開	(1) 情報公開に関する規程が整備されている。	b	b	3
		(2) 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	b	b	
4	施設管理	(1) 条例等に従い、開館日、開館時間を遵守している。	b	b	4
		(2) 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	a	a	
5	維持管理	(1) 仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	a	a	4
		(2) 仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	a	a	
		(3) 協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	a	a	
		(4) 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	a	a	
6	外部委託	(1) 業務の一部委託又は主たる部分の委託は行われていないか。	b	b	3
		(2) 外部委託の内容は事前に市の承認を受けており、適切である。	b	b	
7	管理記録	(1) 文書の管理・保存が適切に行われている。	b	b	3
		(2) 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	a	a	
8	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	a	a	4
9	保険への加入	必要な賠償保険に加入している。	b	b	3
10	経費の執行管理	(1) 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	a	a	4
		(2) 経費が削減され、またはその削減に向けた努力を行っている。 (非公募で精算制をとっている施設のみ対象)			
		(3) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	a	a	
11	利用承認業務	(1) 利用承認、利用料金の徴収、減免等が適切に行われている。	a	a	4
		(2) 利用者の平等利用が確保されている。	a	a	
12	人員体制	(1) 事業計画書に即し、人員を不足なく配置している。	a	a	3
		(2) 事業計画書に即し、就職困難者の採用促進（取組等）が図られている。	b	b	
		(3) 組織の指揮命令系統が明確にされている。	b	b	
		(4) 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	b	b	
		(5) 計画的に研修等を実施している。	b	b	
13	緊急対応	(1) 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	b	b	3
		(2) 緊急時のマニュアル等が整備され、定期的に訓練を行っている。	b	b	
14	連絡調整	(1) 協定書に従い、各種報告書を市に提出している。	b	b	3
		(2) 市との連絡調整及び連携を適切に行っている。	b	b	
		(3) 地域住民、関係団体等との連絡調整及び連携を適切に行っている。	b	b	

15	利用者対応	(1) 苦情、要望等に対して、迅速かつ適切に対応し、遅滞なく市に報告している。	b	b	4
		(2) 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	b	b	
		(3) 社会的弱者への配慮がなされている。	a	a	
		(4) 利用者アンケート調査の実施や、利用者等から直接意見、要望を聴く機会を定期的に設けることなどにより利用者ニーズを把握し、その結果を業務の改善等に反映させている。	a	a	
16	サービス・利用の向上	(1) 施設や事業のPRを適切に行っている。	a	a	4
		(2) 事業計画書に基づいた自主事業等が行われている。	a	a	
		(3) 施設の利用促進（利用者の増加等）が図られている。	a	a	
17	団体の財務状況	団体の財務状況は、指定管理者選定時と比較して大きな変化はない。	a	a	4

### ④評価者コメント

指定管理者	コミュニティセンター指定管理2期目の初年度も、民間企業の人材・知識・サービスをフルに活用し、過去3年間の管理運営で培った専門的技術を駆使し業務にあたりました。前回のモニタリングで評価の低かった項目については徹底的に見直しをかけ改善を図りました。業務遂行にあたっては地域との共栄を軸に利用者や学校・自治会等との相互連携から良好な関係を構築し、誰もが使いやすい施設を目指し、笑顔で接客や挨拶の励行、社会的弱者への配慮等サービス面を重視した環境づくりに努めました。利用状況に関しては、新型コロナウイルス感染症の拡大により2月から影響が出始め、3月が6日間の稼働になったのが影響して想定よりは数字が伸びませんでした。それ以前では利用者の要望を加味してソフト・ハードの両面において改善を加え、稼働率及び利用人数の増加に繋がりました。収支状況については、3月のコロナ禍を除いては貸室利用料収入・自主事業会費収入とも順調に推移し、支出についても無駄を省き削減に努力した結果若干のプラス収支で終わりました。
施設所管課	業務全般に概ね適切に処理されている。報告事項についても、所管課と連絡をとりあいながら実施しており、良好であると考えている。

### ⑤指定管理者選定等委員会による総合評価

総合評価	委員会評価 合計点数	委員会講評
A	61 点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●良好な管理運営が行われている。</li> <li>●利用者のニーズに合わせてさまざまな自主事業を展開しており、サービス向上、利用者数の増加に向けて期待以上の効果を上げている。利用者アンケート結果からも、市民にとって温かいコミュニティの場の提供を目指しての努力がうかがえる。引き続き利用者アンケートや懇談会を実施するなど、利用者ニーズの把握に努める等、利用率向上に向けた取り組みに努められたい。</li> </ul>

### <総合評価基準>

総合評価	評価の定義	総合計点(施設ごとの最高得点)に 対する委員会評価合計点数の割合
A	優れている	8割以上 (53点以上)
B	適正に管理されている	6割以上8割未満 (40点以上53点未満)
C	一部に改善を要する	4割以上6割未満 (27点以上40点未満)
D	多くに改善を要する	4割未満 (27点未満)