

前年度評価シート 様式3

施設名	日野市多摩平交流センター			
指定管理者名	NPO市民サポートセンター日野			
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和3年 3月31日	評価年度	3年目評価	
主管課	企画部 地域協働課			
評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	
I 実施体制の評価	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか。	A	A
	人員体制	届け出された正規職員の業務責任者が常駐し、指揮命令が的確に行われていたか。	A	A
		仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか。	A	A
		要員の就業時間記録があり確認できるか。	A	A
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか。	A	A
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか。	—	—
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	—	—
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか。	—	—
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか。	A	A
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか。	A	A
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか。	A	A
	地域等との連携	地域、関係機関、自治会等との連携は図れたか。	A	A
	日常の安全確保	利用者の安全確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。	A	B
	日常の衛生管理	利用者の衛生確保に関するマニュアルを整備し、社員に徹底しているか。	—	—
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか。	A	B
		避難経路は適切に確保されているか。	A	A
		事故・災害等の緊急時の連絡体制は確立されているか。	A	A
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されているか。	A	B
		管理記録、個人情報利用状況について定期的に市に報告している。	A	B
		個人情報等を目的外利用していないか。	A	A
	環境配慮	個人情報の取り扱いについて社員研修を実施しているか。	A	B
省エネルギー、省資源等について市が推進する環境への配慮がなされているか。		A	A	
情報公開	情報公開に関する規程が整備されているか。	B	B	
	協定書等に従い、情報を適切に管理しているか。	A	A	
書類の提出	必要な書類、報告書等が期限までに提出されているか。	A	A	
その他		—	—	
【総括 I】	実施体制の履行状況に関する評価(21項目) うち S(0)、A(15)、B(6)、C(0)		A	
指定管理者自己評価	管理、運営基準仕様書に基づき、指定管理者としての業務を遂行した。令和2年度はコロナ対策として、利用者への分かりやすい周知と衛生管理に重点を置いた。集会室の閉鎖や使用制限については様々な方法で周知し、トラブルを回避できた。定期的な消毒や感染防止フィルムの設置して利用者の安全を守っている。			
市(主管課)の評価	受付スタッフとは別に柔軟に対応できるマルチスタッフを設けたり、定期的に接遇研修やミーティングを行い、市民サービスの向上に努めている点にとっても評価できる			

評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	
II サービスの内容や水準の評価	利用者対応	施設の予約や利用が公平かつ適切に実施されているか。	A	A
		言葉使い、態度、服装等の接遇はマニュアルが整備され適切であるか。	S	S
	誰でも利用できる配慮	高齢者・障害者などに対する案内、サービスの工夫がなされたか。	A	A
		点字・音声、ファックスによる案内等、様々な障害をもつ人への合理的配慮がされているか。	A	A
	利用案内	ホームページは見やすく、適宜更新されているか。	A	S
		利用方法を分かりやすく案内できているか。	A	A
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか。	A	A
		利用促進に向け、PR活動などに積極的に取り組んでいるか。	A	A
	事業の実施	事業計画書に則り、指定業務を実施しているか。	A	A
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか。	A	A
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか。	—	—
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか。	—	—
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応し、その記録があるか。	A	A
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか。	S	S
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか。	A	A
	維持管理	施設、設備の保守管理(点検・修繕)、定期清掃を計画的に実施しているか。	A	A
		日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。	A	A
		備品台帳や貸出簿により記録が適切に保管されているか。	A	A
		市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。	A	A
		必要な小規模修繕を適切に行い、市に報告しているか。	A	A
	その他		—	—
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(18項目) うち S(3)、A(15)、B(0)、C(0)		A	
指定管理者自己評価	令和2年度11月～12月にかけて実施した利用者満足度調査では99.5%の高率の満足度を得られた。アンケートの中でも接遇に対する評価は高く、過去10年以上、研修やミーティングなどでスキル向上を心がけてきた成果があったと言える。自主事業「小さな発表会」や「ふれあいサロン」などの集客をするイベントは実施することができなかった			
市(主管課)の評価	新型コロナウイルス感染予防対策を優先し、受付で感染予防への留意点の告知及び掲示、消毒の実施、アクリル板など感染予防対策グッズを無料で貸し出すなど、柔軟な対応が見られた。			

評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価	
Ⅲ 収支等の 評価	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか。	A	A
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか。	A	A
		料金徴収、減免、還付の手続は適切に処理していたか。	A	A
	予算執行	収支計画書に則り、適正に予算を執行しているか。	A	A
		収支計画と実施計画の整合は取れていたか。	A	A
	経費節減	経費節減に向けた取組を積極的に実施し、その効果が上がったか。	A	B
	その他			
【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(6項目) うち S(0)、A(5)、B(1)、C(0)		A	
指定管理者自己評価	修繕経費の有効利用のために、長期修繕計画に従って計画的に修繕を行い、集会室の清潔さを維持している。今年度は経年劣化、破損が目立つ壁紙クロスを4つの集会室で張替え、利用者に清潔で明るい部屋を提供することができた。			
市(主管課)の評価	収支計画通りの支出内容であった。			
評価項目	評価指標/目標は達成されたか。	自己評価	主管課評価	
Ⅳ 目標管理の 評価	目標①			
	目標②			
	目標③			
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(項目) うち S()、A()、B()、C()		
	指定管理者自己評価			
	市(主管課)の評価			
V	【総合評価】	I～Ⅲの総括による総合評価 I(A)、II(A)、III(A)	A	
Ⅵ 特記事項	特に評価される点 市(主管課記載)	新型コロナウイルスの影響化で、目まぐるしく状況が変わる中でも、臨時休館や、自粛など、利用者への周知含め、柔軟な対応を行った点は評価できる。また、接遇研修や定期的なミーティングで「市民サービスを考える」をテーマにスタッフ全体で、市民サービスの向上に努めている点は大いに評価できる		
	改善が望まれる点 市(主管課記載)	新型コロナウイルスの影響により、オンライン化が進んでいる。指定管理者においても、今後、会議や研修を行う際は、従来の対面方式から、少しでもオンラインを導入し、スタッフ全体がオンラインに慣れてもらう必要がある。		