

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	特定非営利活動法人 市民サポートセンター日野		
指定期間	令和3年 4月 1日 ~ 令和4年 3月 31日	評価年度	1年目評価
主管課	企画部	地域協働課	評価者名(滝瀬 愛)

評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価
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
人人体制	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るか。	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
利用料金	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。	A	A
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。	A	A
記録管理	外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか。	A	A
	業務日誌等を適切に作成・保管しているか。	A	A
報告書提出	点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか。	A	A
	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	A
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。	A	A
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	A
	避難経路は適切に確保されているか。	A	A
個人情報保護	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
	個人情報保護に関する規程が整備されているか。	A	A
	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	A
	個人情報等を目的外利用をしていないか。	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	A
	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。	A	A
	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(25項目) うち S(0)、A(25)、B(0)、C(0)		A
指定管理者自己評価	協定書を基本として事業計画に沿った人人体制で業務を行った。個人情報は鍵のかかる指定の場所に保管し、保存期限を過ぎたものは溶解処分を行っている。衛生、安全確認マニュアルは毎年見直しを行い、特にコロナ感染に関しては最新の情報を収集して必要に応じてスタッフと共有している。		
市(主管課)の評価	日常点検と定期点検、そして緊急時など、しっかり対応ができています。複合施設内にあり、総合受付も兼ねているため、館内他施設と連携を取りながら管理運営を行えている。		

評価項目	評価基準	自己評価	主管課評価
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。	S	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。	S	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。	S	S
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。	S	S
	各事業の参加者数は、計画どおりであるか。	A	A
	参加促進への取組みを積極的に実施しているか。	S	S
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。	S	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。	S	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	S
	市と指定管理者の備品が明確に区別されているか。	S	S
その他	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
【総括 II】	サービス等の内容や水準に関する評価(20項目) うち S(8)、A(12)、B(0)、C(0)		A
指定管理者自己評価	利用者への接遇や苦情対応について、毎月のスタッフミーティングで情報を共有し、市民への公平なサービスが実践できるようにしている。情報発信については自主ホームページの管理を継続し、閉館状況など利用者の「知りたい情報」を正確かつ迅速に伝えられる様留意した。結果として、利用者満足度調査の中でもホームページの周知度が向上し、満足度は98.2%と高い評価をいただいた。		

市(主管課)の評価

毎月のスタッフミーティングでの情報共有、接遇研修を通して、利用満足度調査でも接遇面において高い評価を得ている。
施設の状況や附帯設備などホームページにてわかりやすく紹介されており、利用者への情報発信も十分に行えている。

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、還付の手続き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	A	
	その他				
【総括 Ⅲ】	収支等に関する評価(6項目) うち S(0)、A(6)、B(0)、C(0)			A	
指定管理者自己評価	今年度も使用料徴収のやり取りのミスはなく、滞りなく市への収納を行っている。経費節減への取り組みは修繕費(あり、タイヤカーペットでは、市外の業者も含めて見積もりをとり、埼玉県内の業者に決定した。そのほか、消耗品などは他の事業とまとめて安く購入し、按分するなどの工夫を行っている。				
市(主管課)の評価	利用料金の管理、予算執行ともに適切に行われている。限られた予算の中で工夫して、利用者の要望に応じた修繕・物品購入等対応して頂いた。				
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	安心して使える集会室整備	A	A	
	目標②	公の施設として一貫した、分かりやすい接遇	A	A	
	目標③	利用者サービス向上	S	S	
	【総括 Ⅳ】	目標管理に関する評価(3項目) うち S(1)、A(2)、B(0)、C(0)			A
	指定管理者自己評価	令和3年度もコロナ感染防止のため生活や活動が制限され、人と人とが交流する場を積極的に活性化させることは困難であった。しかし、できる限りの感染対策を工夫し、今迄の生涯教育活動、コミュニティ活動の火を絶やすことのないよう、可能な対策をとってきた。飛沫感染のパーティションやパネル、サーキュレーターなどを配置し、安心して使える集会室をめざした。総合受付では一人ひとりに丁寧な接客を行い、「サークル活動お手伝いサービス」などで、各団体の活動に合わせた支援を行った。1月28日の「小さな発表会」では感染対策を行って実施。多くの団体が参加した。			
市(主管課)の評価	コロナ禍においてコミュニティ活動が制限される中で、各サークルが安心して施設利用が行えるよう支援するとともに、オンラインも活用しながら「ふれあいサロン」「小さな発表会」を開催し、団体相互の交流促進も行うことができている。				
Ⅴ	【総合評価】	I～Ⅳの総括による総合評価 I(A)、II(A)、III(A)、IV(A)		A	
Ⅵ 特記事項	特に評価される点 市(主管課記載)	毎月のスタッフミーティングによる情報共有や研修を通して、利用者への親切丁寧な対応ができており、利用満足度調査でも接遇面において高い評価を得ている。 オンラインも活用しながら「ふれあいサロン」「小さな発表会」を開催し、団体相互の交流促進も行うことができている。			
	改善が望まれる点 市(主管課記載)	特になし。			