

指定管理業務総括評価票(平成30年度～令和3年度)

施設担当課:生涯学習課

自己評価 令和4年5月13日現在

所管評価 令和4年7月25日現在

施設名	東郷町民会館(中央公民館・図書館)
指定管理者名	東郷町施設サービス株式会社
指定対象期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日〔5年〕
評価対象期間	平成30年4月1日～令和4年3月31日〔4年〕

評価項目	評価基準	自己評価	東郷町施設サービス株式会社自己評価の視点	所管評価	生涯学習課評価の視点	
1 実 施 体 制	(1)人員体制	ア 事業計画書等に即し、人員を過不足なく配置している。	A	有資格者を配置することで、業務の内製化により維持管理の削減を可能としている。また、多能工の考えのもと、1部署にこだわらず部署を兼務するスタッフを配置することで、過不足なく、必要な部署に必要な時間帯での配置を行っている。	B	近接の体育館、いこまい館等の管理者としての利点を生かし、過不足なく人員を配置できている。
		イ 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	施設管理及び各部署での業務をより精度の高いものとするため、有資格者を社員・スタッフとして配置している。	A	施設管理・運営に必要な有資格者、人員が確保されており、円滑に事業運営されている。
		ウ 計画的に研修等を実施している。	B	コロナ禍により毎年実施していた「普通救命講習Ⅰ(3時間講習)」を実施を見合わせた。研修については、ネットの活用など可能な範囲で実施し、職員のサービスレベルの向上、スキルアップを図っている。	B	コロナ禍前は「普通救命講習Ⅰ」を毎年実施していた。毎年度改善活動発表会を開催している。
	(2)外部委託	ア 外部委託の内容は適切である。	A	仕様書に基づき、実績ある優良な業者を選定し適切に実施している。	B	適切に業者を選定し、教育委員会の許可を得て実施している。
		イ 外部委託事業者に対して協定書等を遵守させている。	A	仕様書に基づき、外部委託事業者に対し、作業前の工程確認、安全確認を実施、作業後には現場確認を行い、報告を受けている。また、作業報告書の提出もさせている。	B	外部委託であることを認識し、現場確認や書類管理も適切に行っている。
	(3)法令等遵守	法令等に基づき必要な点検、報告等を行っている	A	法定で定められた点検内容を実施するため、コンプライアンス遵守に努め、安全を第一に行っている。所定の業務終了後に報告書を提出している。	B	適正に実施されている。
	(4)個人情報保護	ア 個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	東郷町施設サービス株式会社個人情報保護方針を定めている。	B	個人情報保護方針、個人情報保護規定が整備され、見直しをおこなっている。
		イ 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	上記 情報保護方針に基づいた対策を講じるほか、予約システム等個人情報を取り扱うシステムの担当者を配置し、事故防止に努めている。	B	情報へのアクセス権限の制限等により、個人情報の管理対策を講じている。個人情報に関する苦情はないとのこと。
	(5)情報公開	ア 情報公開に関する規程が整備されている。	A	当社情報公開規程が整備されており、規程に沿って運営されている。	B	情報公開規定が整備されている。
イ 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。		A	当社情報公開規程に基づき、情報を適切に管理、公表している。	B	情報公開規定に基づき適切に管理されている。情報公開の請求はない。	
(6)管理記録	ア 業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	適切に実施している。	B	業務日誌は適時に記載され、適切に整備・保管されている。	
	イ 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	定期的な点検については、適宜実施し、その報告書を適切に保管している。また修繕等が必要になった場合は所管課へ報告、決裁を取ったうえで実施している。決裁及び報告書は、提出原本及びデータ保存をしている。	B	定期点検報告書は業務や時期で分類され、管理されている。	
(7)緊急対策	ア 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	災害時マニュアルを整備し、連絡体制を整え、緊急時にも素早い対応ができる体制を取っている。	B	危機管理マニュアル等が整備され、災害緊急時の連絡体制が確立されている。町内在住の職員の割合が6割を超えており緊急時に迅速な対応が可能な体制が確保されている。	
	イ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。	A	避難訓練及び通報訓練等を実施し、各現場職員が緊急放送の方法や誘導方法などを確認し、注意事項の洗い出しを実施、改善を行っている。	B	マニュアルを整備し消防計画を策定し、火災、その他の災害対策となる訓練を他施設と合同で定期的に行っている。	
	ウ 緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、町に報告を行っている。	A	担当部課長及び総務課が情報を集約し、緊急時や危険予測時には、適切に措置を講じ、町に報告を行う体制であり、かつ適切に報告を行っている。	B	緊急時には、遅滞なく所管課に報告されている。	
(8)財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	B	会社の財務状況に問題はなく、業務継続に向けた懸念材料はなく、業務の継続は可能と考える。	B	会社の財務状況に問題ないと思われる。	
《総括》	実施体制に関する評価	A		B		

評価項目	評価基準	自己評価	東郷町施設サービス株式会社自己評価の視点	所管評価	生涯学習課評価の視点	
2 内 容 ・ 水 準	(1)施設管理	ア 協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	A	条例及び協定書に基づき、実施している。一般利用者に対しては、臨機応変に、可能な限りの要望に応じている。	B	開館時間等も遵守され、特別なケース(休館日や時間外の開館)にも柔軟に対応されている。
		イ 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	開館準備時及び開館中の11時、14時、16時、19時の4回、施設巡回を行い確認をしている。閉館時には、特に施錠もれや危険物等が無いよう注意を払っている。また清掃スタッフや設備スタッフと連携し、協力して事故防止と安全確保に取り組んでいる。	B	開館前、閉館時及び開館時間中に定期的に巡回を行い、安全確認、機器設備の異常の発見、不審物の発見等事故防止や安全確保を行っている。
	(2)利用者対応	ア 利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	改善活動等を実施しながら、日頃から向上の努力をしている。	B	適切に行われている。
		イ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	常に備品の破損等を確認し、最適な状態で利用してもらえるよう管理している。不具合があった場合は役場担当課と調整し速やかに対応している。	B	適切に行われている。終了時、返却時に備品の状況を確認している。
		ウ 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	職員間で互いの服装の確認のほか、窓口で発生したトラブル等については報告書にまとめるなど、他部署との情報共有を行い、よりよい接遇に努めている。	B	毎朝、挨拶唱和を行い、常にしっかりとした接遇が行えるよう訓練されている。
	(3)事業運営	ア 事業計画書に即し、受託事業を実施している。	A	事業計画以上の成果を上げるよう日々改善を行っている。	B	町や教育委員会が委託した事業は適切に実施されている。
		イ 施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	A	生涯学習の拠点として、また子ども向けに生涯学習の種まき、地域交流の場となるよう事業を計画、受益者負担の考えのもと実施している。	B	「TISふれあい楽校」は子どもから高齢者までニーズに合わせた講座を実施し、ふれあいの場を提供している。
		ウ 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	自主事業文化教室「TISふれあい楽校」は、「教えるよろこび、学ぶたのしみ」をサポートする事業として、講師も一般から募集し、運営している。この仕組みは、仕事や趣味等で培った経験・知識を活かせる場の拡充を図ることで、地域の皆さんと一緒に、学びの輪を広げることを目的としており、「教えてみたい」という気持ちと「学びたい」という気持ちが集うふれあいの場の提供に寄与している。	B	指定管理している他施設でも利用できるポイントサービスを導入し、相互利用の促進を図っている。また、コロナ禍以前に実施していた「夏休みこども分校」では職員が講師を務め、内容も充実しており、生涯学習活動に寄与していると考えられる。
	(4)維持管理	ア 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	仕様書のとおり実施している。常に改善提案を現場から行わせ、よりよい施設維持を行っている。	A	コロナ対策として仕様書以上に消毒等の衛生管理に努めている。
		イ 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	設備担当者に多くの資格を持った社員を常に配置し、仕様書のとおり実施している。また、安全・安心に心がけ、利用に支障がないよう速やかに業務を行っている。	A	複数の資格を持った職員が配置されており、より効果的かつ迅速、経済的な設備管理を行っている。
ウ 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。		B	備品管理について、現状の備品状況を会社にて情報を収集・整理し管理を行っている。	B	貸出備品については、適切に管理されている。	
エ 協定書等に従い、適切に修繕を行い、町に報告している。		A	常に設備の破損等を確認し、利用できよう管理している。不具合があった場合は生涯学習課と予算等兼ね合いを調整し、また、内製を実施していることから、よりスピードの求められる修繕にも対応できる。	A	有資格者による業務の内製化により、低コストで適切な修繕を教育委員会に提案し、実施されている。トラブル発生時の対応は迅速である。	
(5)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	消費電力のコントロールなど、配慮することにより経費の削減を行っている。	A	館内の電球を順次LED化することで、省エネルギーに取り組むことで環境に配慮している。	
(6)広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	A	自社広報係や事業担当者がチラシやホームページを作成することし、スピーディな情報発信をしている。また、SNSを活用し、よりタイムリーな情報提供を心がけている。	B	チラシやHPの作成、SNSの活用を行い、迅速な情報提供を行っている。	
(7)苦情等対応	ア 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	お客様の意見を吸い上げ、即対応できるものできないものを整理し、できるものについては、その都度対応している。	B	適切に対応している。判断を要する事案についても管理者として対応力を確立して欲しい。	
	イ 苦情、要望等を整理し、遅滞なく町に報告している。	A	役場担当課と連携を取り、適切に処理を行っている。	B	適切に対応している。	
(8)利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	A	年1回以上のアンケートを実施し、お客様の要望や職員・施設に対する印象を把握し、概ね好評を頂いている。またその内容を次年度の取組への検討材料とし、改善活動を行なっている。	B	アンケート調査を定期的に行い、おおむね好評という結果である。	
(9)利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。	A	稼働率の低かった時間帯で教室を開催することで、館全体として利用者数も増え、おおむね適正な水準である。	B	稼働率の低い時間帯で自主事業を開催するなど、概ね適正な水準である。	
《総括》	業務の内容・水準に関する評価	A		B		

評価項目		評価基準	自己評価	東郷町施設サービス株式会社自己評価の視点	所管評価	生涯学習課評価の視点
3 収 支 等	(1)経理事務	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	経理部門には有資格者を配置、公認会計士のチェックの下、適切に処理している。また監査役にも決算時及び必要時に確認を頂き、取締役会でも経理事務についての報告を実施し、承認されている。	B	経理部門に有資格者を配置し適切に経理事務を行っている。預り金は別の口座で管理している。請求書等支出証拠書類は適切に保存されている。
	(2)予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	B	年度ごとに事業計画書を作成し、事業部ごとの予算計画に基づき、目標達成のために適正な執行をしている。	B	予算計画に基づいて事業を運営し適切な予算の執行がされている。
	(3)経費縮減	経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力がされている。	B	施設内施設のため、管理業務を兼務するスタッフを配置で、余分な人員を配置しない努力をしている、図書館業務のため従事者能力の向上が経費削減に繋がることから、雇用形態を問わず、業務改善とスキルアップを図ることで、経費縮減に努めている。	A	有資格者による業務の内製化により、低コストでも適切な施設の維持管理が行われている。照明のLED化、消耗品の削減、用紙の裏面利用、不用品の廃棄等によるコストの低減に努めている。
	(4)収支状況	収支予算書と比較して、収支決算書は妥当である。	B	年度ごとに事業部ごとの予算計画に対し、その目標達成のための執行状況は適切に取り組んでおり、収支決算は妥当なものと考えている。	B	コロナ禍において適切に事業運営が行われており、収支決算書は妥当である。
	《総括》	経費の収支等に関する評価	B		B	
4	総合評価	「1 実施体制」「2 内容・水準」「3 収支等」 《総括》による総合評価	A	—	B	—
5	評価委員会の総括評価	<p>・協定書、仕様書等を遵守し、その水準に沿った管理内容である。 地域人材の有効活用や雇用が図られ地元の活性化に貢献している。 施設管理については有資格者の雇用により優れた自主管理能力、対応力を保有するとともに、維持管理費に対して常にコスト意識を発揮している。 ・令和元年末までは利用者は増加傾向であったが、令和2年2月から新型コロナウイルスに対する利用制限等感染防止対策の徹底により施設運営には影響があった。 感染防止ガイドラインを遵守しながらの指定管理業務は、概ね協定書や仕様書等に沿った水準で実施されており、特に利用者の管理や消毒は徹底され、利用者の安心につながっている。</p>				

- ①評価基準: A(優良) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準よりも優れた管理内容である。
B(良好) = 協定書、仕様書等を遵守し、その水準に概ね沿った管理内容である。
C(課題含) = 協定書、仕様書等を遵守しているが、管理内容の一部に課題がある。
D(要改善) = 協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な管理内容である。
- ②《総括》: A(優良) = 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。
B(良好) = 評価基準がすべてCであり、かつB以上が8割以上である。(上記以外)
C(課題多) = 評価基準がすべてC以上である。(上記以外)
D(要改善) = 評価基準にDが含まれている。
- ③総合評価: A(優良) = 《総括》がすべてB以上であり、かつAが2以上である。
B(良好) = 《総括》がすべてB以上である。(上記以外)
C(課題多) = 《総括》がすべてC以上である。(上記以外)
D(要改善) = 《総括》にDが含まれている。