

指定管理業務総括評価票（平成30年度～令和3年度）

施設名	東郷町ふれあい広場					
指定管理者名	東郷町施設サービス株式会社					
指定期間	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	評価	所管課評価の視点	
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	仕様書第4-3の規定に基づき管理組織体制が整備され、日々、巡回がされていることから概ね適正に人員が配置されている。
		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。	B	仕様書第4-3の規定に基づき必要な知識・技能・経験を有する人員が概ね適切に確保されている。
		ウ 計画的に研修等を実施している。	A	尾三消防に依頼し「普通救命講習Ⅰ(3時間講習)」を毎年開催。職員の約90%以上が受講済資格を取得している状態をキープしている。また、研修などを実施し、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	業務に必要な研修等を実施している。
	(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	仕様書第6-②の規定に基づく業務の一部を第三者へ再委託し、同(4)の規定に基づく当該再委託先は業務を実施するために必要な官公署の免許等を受けているため、適切に実施している。(外部委託内容:浄化槽保守点検業務、樹木剪定業務)
		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	仕様書第3に掲げる法令等を遵守させている。再委託先が業務を実施し、内容は概ね適切である。
	(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し、定められた期間に報告書を提出している。コンプライアンスに努め、安全を第一に行っている。	B	仕様書第3の規定に基づき、関係法令を遵守し、法定点検の実施・報告がされている。
	(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規程を定めている。	B	個人情報保護規程が整備されている。
		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 個人情報保護規程に基づいた事故防止対策を講じるほか、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	個人情報の漏洩、滅失等の事故防止のための個人情報保護規程が整備されている。基本協定書第21条の規定を遵守している。
	(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	適正な情報公開が実施できる情報公開規程が整備されている。
		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、情報を適切に管理している。	B	基本協定書第20条及び情報公開規程を整備されており、情報を管理している。
(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	基本協定書第28条の規定に基づき業務状況が毎月報告されている。	
	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	基本協定書第26、28条の規定に基づき、点検・修繕の報告が適切にされている。	
(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	基本協定書第18条の規定に基づき事故や災害等の緊急事態が発生した場合、速やかな措置を講じ、緊急事態発生を通報することを定めている。東郷町施設サービス(株)では、危機管理マニュアルを整備され、連絡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	仕様書第4-4-(6)及び危機管理マニュアルに基づき、定期的に消防訓練が行われている。	
	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を講じている。	B	仕様書第4-4-(6)及び危機管理マニュアルの規定に基づき危機管理マニュアルを整備し、直ちに措置を講じ町に報告を行う体制にある。	
(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	公認会計士が管理を実施しており、適切な処理を行っているが、各事業部の取組に差があり、改善の余地があると考ええる。	B	適正に行われており業務の継続が可能な状態である。	
《総括》	実施体制に関する評価	A		B		

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 仕様書第4-1の規定を遵守し、駐車場の開閉を実施し、利用状況において柔軟に対応している。
		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 施設巡回を行い、最適な状態で利用いただけるように対応を行っている。また清掃スタッフや設備スタッフと連携を密にし、協力して事故防止と安全確保に取り組んでいる。	B 仕様書第4-4-(6)の規定に基づき、日々施設巡回し、安全対策、事故発生の防止対策が講じられている。
	(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 改善活動や研修等を実施しながら、日頃から向上の努力をしている。	B 仕様書第4-4の規定を遵守し、利用者への案内等の接遇が概ね適切に対応できている。
		イ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A 備品の破損等を確認し、常に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 トイレトペーパーについては、日々確認し、不足があれば補充する等状況を把握し概ね適切に行われている。
		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 利用者や役場関係者等に対する接遇態度について概ね適切な対応ができている。社会規範や職場の規律を遵守している。
	(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。	B 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 受託された事業に対し、適切に実施している。
		イ 施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	A 地域交流の場となるよう事業を計画し、受益者負担の考えのもと実施している。	B 仕様書第4-4-(5)の規定に基づき、本施設の特徴でもある多くの公共施設が隣接している立地条件を利用した事業を企画・実施している。
		ウ 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A 多くの町民に施設を利用してもらうため、維持管理を行っている。	B 協定書及び仕様書に基づき、基本方針を遵守し、有資格者スタッフによる管理業務を行っており、サービス水準の向上に寄与している。
	(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。毎日の巡回のほか、利用者からの連絡を受けた場合、利用に支障がないよう速やかに対応している。また、除草作業等も町内の他の公園等の管理と比較しても多く、常に最適な状態を保つよう対応している。	A ほぼ毎日巡回し、施設内のゴミ拾い等を実施することで、常に施設を綺麗な状態に保つ努力がなされている。特に除草作業においては毎月実施するなど、常に管理された状態である。
		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配置し、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。	B 仕様書第4-4-(2)のとおり施設・設備の保守管理（浄化槽点検及び樹木管理等）を適切に行われている。
		ウ 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	— 該当しない。	— 該当しない。
		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、常に利用できよう管理している。不具合があった場合は役場担当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。	B 仕様書第4-4-(2)の規定に基づき、報告が適切に行われている。
	(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 会社全体の取り組みとして、エネルギーコントロールや緑のカーテン等、省エネルギーを意識している。	B 基本協定書第22条に基づき、社全体として環境への配慮されている。
	(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 自社の広報係及び事業担当者がチラシやホームページを作成することにより、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掛けている。	B チラシ、ホームページやSNSに掲載・PRされ利用促進が行われている。
	(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、即対応できるものと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 概ね適切に対応している。
		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 仕様書第12-6の定に基づき報告・連絡・相談等が適切に報告されている。
	(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・施設に印象を把握し、概ね公表を頂いている。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 体育館等の利用者にアンケート調査を行い、ふれあい広場における自主事業の実施内容等を調査し、今後の自主事業実施の参考としている。
	(9)利用状況	利用者数、稼働率等は、適正な水準にある。	A おおむね適正な水準であると考える。	B 利用者が不特定多数であり数値を把握することは困難であるが、周辺住民の散歩等の利用がある。
	《総括》	業務の内容・水準に関する評価	A	B

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し、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	公認会計士のチェックのもと適正な処理がなされている。 専用の口座、帳簿があり、適切な経理事務を行っている。 東郷町施設サービス㈱取締役会において、経理事務の報告を行い、承認されている。
	(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	事業部制を取り、年度計画に基づき、目標達成のために適切に執行している。	B	事業計画書に基づき、収支予算書の範囲内で適切に予算を執行されている。
	(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	業務の内製化により設備維持管理費を削減。人材面では多能工の考えのもと、部署を兼務するスタッフを配置することで、余分な人員を配置しない努力をしているが、各事業部の取組に差があり、改善の余地があると考えられる。 また雇用形態を問わず、業務改善を全社で行うことで、各現場での「ムリムダムラの排除」に取り組む風土を育てている。	B	外部委託に頼るのではなく、左記のとおりスタッフで行うことで、経費削減に努力されている。
	(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	年度ごとに事業計画を作成し、その目標達成のため適切に取り組んでおり、妥当なものとする。	B	適正に事業運営がされており、収支は妥当である。
	《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 特記事項 (成果・課題等)		<ul style="list-style-type: none"> 協定書、仕様書等を厳守し、その水準に沿った管理内容である。 残りの期間については、今回の評価を踏まえ、以下の点に留意し、管理業務に努められたい。 引き続き、利用者への安全確保及びサービス向上のため、植栽等の維持管理に努められたい。 多くの町民が集い、楽しんでいただける自主事業の実施に努められたい。 				

※評価区分

- 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以上であり、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。