

指定管理者総合評価シート

施 設 名	守谷市中央公民館		
指定管理者	アクティオ株式会社		
指 定 期 間	平成27年度 ～ 平成31年度	3	年目
施設所管課	守谷市教育委員会生涯学習課		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
I 実施 体制 に 関 す る 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	B	
	人員体制	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	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（管理部門）	A	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（現場）	A	B	
		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	B	
	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	A	A	
	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	
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	B	
	法令遵守	関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか	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	
		消防機器の点検は定期的に実施されているか	A	A	
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A	
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	B	
		個人情報保護に関する規程が整備されているか	A	A	
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか	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	B	
	【総括 I】		実施体制に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価		スタッフ全員で、利用者の皆さんが気持ちよく過ごせるよう、日々職務に専念している。しかし、まだ細かい部分での改善の余地はあり、一層努力をしていく。		
	施設所管課の評価		実施体制は良好である。公民館祭り等でも地域住民と協力して盛り上げている。		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
Ⅱ サ ー ビ ス の 内 容 や 水 準 に 関 す る 評 価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	B	
	利用案内 利用状況	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	B	
		施設の利用者数は市の期待（または事業計画書に定めた目標）に沿っているか	B	B	
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	B	
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	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	B	B	
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（節電、グリーン製品購入等）	B	B	
	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ているか	A	B	
		苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	A	A	
	利用者の意見の反映	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る仕組みはあるか	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	
		台帳等の記録により備品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		B	
	指定管理者の 自己評価	清潔で整頓された環境を維持するよう、清掃や点検を行っている。今後も引き続き努力していきたい。事業については、よりクオリティを高め、満足度・参加数ともに高めていきたい。			
	施設所管課の評価	施設の老朽化が進む中で管理は良好にされている。ただし、休日の窓口対応については苦情があった。丁寧な接遇指導を心掛けてほしい。			

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 する 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	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	B
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	B
	経費削減	経費削減に向けた取組を積極的に実施したか	A	B
	【総括Ⅲ】	収支等に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価	経理に関しては、正確・適正である事を第一に考え、完全な執行を進めていきたい。		
	施設所管課の評価	会計処理については適切に処理を行っている。		

Ⅳ	【総合評価】	I ～ Ⅲの総括による総合評価	B	
---	--------	-----------------	---	--

指定管理者総合評価シート

施 設 名	守谷市郷州公民館		
指定管理者	アクティオ株式会社		
指 定 期 間	平成27年度 ～ 平成31年度	3	年目
施設所管課	守谷市教育委員会生涯学習課		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
I 実 施 体 制 に 関 す る 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	B	
	人員体制	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	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（管理部門）	A	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（現場）	A	B	
		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	B	
	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	A	A	
	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	
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	B	
	法令遵守	関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか	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	
		消防機器の点検は定期的に実施されているか	A	A	
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A	
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	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	
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか	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	B	
	【総括 I】		実施体制に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価		4月より、館長および職員の異動があり、職員の接遇研修および個人情報保護に関する研修および勉強会の実施、関係諸法令の基礎知識の習得、証明書等の引渡し の正確性に心掛けての対応を実施してきました。		
	施設所管課の評価		館長の交代以降、丁寧な対応により、大きな苦情もなく適切に館の運営ができて います。今後は、市民ニーズを把握して利用者の拡大にも努めて欲しい。		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
Ⅱ サ ー ビ ス の 内 容 や 水 準 に 関 す る 評 価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	B	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	B	
	利用案内 利用状況	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	B	
		施設の利用者数は市の期待（または事業計画書に定めた目標）に沿っているか	B	B	
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	B	
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	B	
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	B	
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B	
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	B	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（節電、グリーン製品購入等）	A	B	
	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ているか	A	A	
		苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	A	A	
	利用者の意見の反映	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る仕組みはあるか	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	
		台帳等の記録により備品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	B	
	指定管理者の 自己評価		施設および設備の点検・清掃等は概ねできているが、さらなるお客さま満足に向けた備品や設備の整備や改修等に心掛けて利用者数の増加を図りたい。		
	施設所管課の評価		施設管理は概ね問題なくできている。さらなる利用者獲得に向け、自主事業等の積極的な実施を望む。また、サークルが備品を公民館に置くためのルールを定めてことは良かった。他の公民館と取扱方法を統一して行ってほしい。		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 する 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	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	B
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	B
	経費削減	経費削減に向けた取組を積極的に実施したか	A	B
	【総括Ⅲ】	収支等に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価	管理に関する経費と、団体の経費をきちんと区分けし、適正に管理している。		
	施設所管課の評価	適正な会計処理がされている。		

Ⅳ	【総合評価】	I ～ Ⅲの総括による総合評価	B	
---	--------	-----------------	---	--

指定管理者総合評価シート

施 設 名	守谷市高野公民館		
指定管理者	アクティオ株式会社		
指 定 期 間	平成27年度 ～ 平成31年度	3	年目
施設所管課	守谷市教育委員会生涯学習課		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
I 実施体制に関する評価	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	B	
	人員体制	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	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（管理部門）	A	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（現場）	A	B	
		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	B	
		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	A	A
	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	
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A	
	法令遵守	関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか	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	
		消防機器の点検は定期的に実施されているか	A	A	
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A	
		個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	B
	個人情報保護に関する規程が整備されているか		A	A	
	情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか		A	B	
	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	B	
	【総括 I】		実施体制に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価		安全点検や危機管理等体制は昨年よりさらに整備されている。今後もより完成された体制にしていくため対応していく。		
	施設所管課の評価		施設の管理や運営については概ね良好。特に職員の窓口での対応について良かったという利用者からの意見があった。		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
Ⅱ サ ー ビ ス の 内 容 や 水 準 に 関 す る 評 価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	B	
	利用案内 利用状況	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	B	
		施設の利用者数は市の期待（または事業計画書に定めた目標）に沿っているか	B	B	
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	B	
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	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	B	B	
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	A	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（節電、グリーン製品購入等）	B	B	
	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ているか	A	B	
		苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	A	A	
	利用者の意見の反映	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る仕組みはあるか	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	
		台帳等の記録により備品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		B	
	指定管理者の 自己評価	あらかじめ情報発信をすることにより、ご利用者の満足度向上につとめている。 さらに完成されたものにするため、より一層努力していく。			
	施設所管課の評価	苦情等も少なく、丁寧な接客でサービスに努めている。また、地域住民との協働 にも取り組み安定した運営ができています。			

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 する 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	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	A
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	A
	経費削減	経費削減に向けた取組を積極的に実施したか	A	A
	【総括Ⅲ】	収支等に関する評価	A	
	指定管理者の 自己評価	経理に関して適正に管理出来たと認識している。		
	施設所管課の評価	適正な会計処理がされている。		

Ⅳ	【総合評価】	I ～ Ⅲの総括による総合評価	B	
---	--------	-----------------	---	--

指定管理者総合評価シート

施 設 名	北守谷公民館		
指定管理者	アクティオ株式会社		
指 定 期 間	平成27年度 ～ 平成31年度	3	年目
施設所管課	守谷市教育委員会生涯学習課		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
I 実施体制に関する評価	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	B	
	人員体制	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	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（管理部門）	A	B	
		スタッフのシフトは適正であるか（現場）	A	B	
		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	B	
		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	A	A
	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	
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A	
	法令遵守	関係法令等の規定を遵守し、適正な管理を行っているか	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	
		消防機器の点検は定期的に実施されているか	A	A	
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A	
		個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	B
	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	A	
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が構じられてるか	A	B	
		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	B	
	【総括 I】		実施体制に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価		評価基準を満たしていると認識しているが、公民館 4 館の各種実施体制にバラツキがあり、改善の必要性を感じている。		
	施設所管課の評価		実施体制は良好である。		

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価	
Ⅱ サ ー ビ ス の 内 容 や 水 準 に 関 す る 評 価	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	A	A	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A	
	利用案内 利用状況	利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	A	B	
		施設の利用者数は市の期待（または事業計画書に定めた目標）に沿っているか	B	B	
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	B	
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	B	
		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	B	B	
		参加促進への取組を積極的に実施しているか	A	B	
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか（節電、グリーン製品購入等）	A	A	
	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ているか	A	A	
		苦情や要望等に対する処理体制は整えられているか	A	A	
	利用者の意見の反映	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る仕組みはあるか	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	
		台帳等の記録により備品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		B	
	指定管理者の 自己評価	各種点検・清掃等を適正に実施し、快適にご利用いただけるようつとめている。 さらにご利用者満足度をあげるため引き続き努力していく。			
	施設所管課の評価	施設は、利用者に快適に利用していただくよう良く整理整頓されている。			

評価項目		評価基準	自己 評価	所管課 評価
Ⅲ 収 支 等 に 関 する 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	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	A	B
		収支計画と事業計画の整合はとれていたか	A	B
	経費削減	経費削減に向けた取組を積極的に実施したか	A	B
	【総括Ⅲ】	収支等に関する評価	B	
	指定管理者の 自己評価	収支は適正・適切に管理出来たと認識している。		
	施設所管課の評価	収支は適正に処理されている。		

Ⅳ	【総合評価】	I ～ Ⅲの総括による総合評価	B	
---	--------	-----------------	---	--

平成29年度公民館講座等事業実施結果及び満足度アンケート結果

実施事業結果

1 開催事業

〔中央公民館〕

事業内容	実施時期	参加人数
サークル支援（英会話）	5/16・6/6	17人
音楽の時間	6/1・10/20・3/27	344人
大人の折り紙教室	6/2・7/7	17人
大人の遠足	4/7	45人
一眼レフカメラの使い方	9/11・9/25・10/2・10/16・10/30・11/20	24人
筋トレ&ストレッチ		600人
サークル支援（気功体験）	5/18・5/25	16人
おもちゃ病院		150人
トットクラブ	11/27	15人
茨城を食べよう	8/3	6人
職場体験（けやき台中）	7/27・7/28	4人
もりやミュージックフェスタ	1/28	460人
ひな祭り	1/16～3/3	15433人
お茶サロン	2/20	150人
子ども映画会	8/5	210人
TXで行こう	11/17	23人
運を開く旅	11/24	46人
合 計		17560人

〔郷州公民館〕

事業内容	実施時期	参加人数
俳句・短歌コンクール	9/1～9/29	652人
川柳入門講座	11/22・11/29	14人
大人のぬりえ教室	9/14	10人
流木アート教室	12/2	15人
セルフマッサージ教室	6/24	17人
子ども輪投げ大会	8/4	20人
子どもラジオ作り	8/25	10人
職場体験（愛宕中）	1/18・1/19	7人
プロから学ぶ煮魚のコツ	2/19	14人
夏旅	7/28	48人
十五夜お茶サロン	9/28	78人
正月飾り	12/26～1/11	750人
栃木路の旅	10/10	52人
合 計		1687人

〔高野公民館〕

事業内容	実施時期	参加人数
和食講座	1/21	15
お箏の体験教室	7/31・8/1・8/7・8/8・8/21・8/22・8/28・8/29	10
プリザーブドフラワー体験	7/14・7/18	20
絵画ポスター教室	7/30・7/31	30
ギフトラッピング講座	10/28	11
気軽にフィットネス		113
ノルディックウォーキング	5/14	7
父母へのプレゼント作り	5/14	13
布ぞうり作り	6/13	12
中学生職場体験（けやき台中）	7/24・7/25	2
お茶サロン	4/25	80
思い出バス旅	11/7	48
紅茶の淹れかた講座	12/7	9
端午の節句	4/4～5/5	4,984
ぐるりバスの旅	6/9	45
山百合展示会	7/3～7/7	17
合 計		5416人

〔北守谷公民館〕

事業内容	実施時期	参加人数
書アート体験	5/29・6/7	9人
脳トレ（算数教室）	6/15	7人
筋トレ&ストレッチ		464人
ノルディックウォーキング体験会	11/12	10人
マナーキッズ体幹遊び教室	11/3	16人
世界の料理（ベトナム）	2/11	17人
親子和菓子作り体験	7/25	12人
中学生職場体験（御所ヶ丘中）	7/24・7/25	3人
大人の遠足バス旅	5/9	46人
親子工場見学	8/24	24人
プロに学ぶ料理（イタリアン）	9/18	15人
立浪部屋見学	10/12	10人
野菜の飾り切り講座	7/9	11人
七夕飾り	7/24～8/10	1530人
合 計		2174人

2 公民館まつり

事業内容	実施時期	参加人数
中央公民館まつり	3/12	720人
郷州公民館まつり	2/16～18	1500人
高野公民館地域ふれあいまつり	6/10～11	1200人
北守谷公民館地域ふれあいまつり	2/19～25	1500人
合 計		4920人

満足度アンケート結果

単位：人

	中央公民館	郷州公民館	高野公民館	北守谷公民館	合 計	割 合
たいへんよかった	270	151	176	123	720	65%
よかった	152	96	75	29	352	31.7%
まあまあ	21	9	3	3	36	3.2%
よくなかった	1	0	0	0	1	0.1%
合 計	444	256	254	155	1,109	100.0%