

指定管理者総合評価シート

施設名	守谷市市民交流プラザ キ・ターレ		
指定管理者	アクティオ株式会社		
指定期間	令和3年度～令和7年度	4	年目
施設所管課	のびのび子育て課		

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	A
	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	A
		スタッフのシフトは適正であるか（管理部門）	B	B
		スタッフのシフトは適正であるか（現場）	B	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	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	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	B
【総括 I】	実施体制に関する評価	A		
指定管理者の 自己評価	法令や協定に基づいた運営に心がけ、利用者の安全・安心のためにケガ防止のための日常点検やヒヤリハット研修等積み重ねることができた。個人情報保護方針に基づく個人情報の管理実施の為、職員のコンプライアンス研修等重ねている。			
施設所管課の評価	協定書および仕様書に基づき、開館日や開館時間の遵守、人員の適正配置、教育・研修の実施など、施設運営全般において適切に対応している。特に、児童福祉施設最低基準を満たす職員の配置に加え、中高生への対応を視野に入れた有資格者の配置もなされており、専門性の確保にも努めている。また、業務継続計画（BCP）の策定と職員間での共有をはじめ、危機管理体制や情報管理体制についてもマニュアル整備や定期的な訓練・研修を通じて、万全の体制が構築されている。個人情報や文書管理に関しても規定に基づき適切に対応しており、情報公開に関する手続きも確実に実施されていることから、実施体制全体として高く評価できる。			

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	B	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	A	A
	事業の実施	利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
		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	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	A		
指定管理者の 自己評価	利用の促進に向けたインターネットを利用した講座参加申し込み等も軌道に乗り、事業の実施も順調に実施できた。SNS等の利用による広報も行い、登録者、利用者共に増加している。備品点検も実施し、担当課との連絡も密に行うことができた。			
施設所管課の評価	施設の予約や利用については、公平性と利便性が確保されており、QRコードによる申込方法の導入などにより、以前よりもスムーズな対応が実現している。また、利用者アンケートにおいて職員の対応が高く評価されており、全体として満足度の高いサービスが提供されている。利用登録者数や利用者満足度は目標を大きく上回っており、広報手段を多様に活用した情報発信、地域との連携によるイベント周知など、利用促進に向けた継続的な取組も評価できる。参加者への丁寧なフォローや講座内容の改善など、参加促進においても積極的な姿勢が見られる。さらに、苦情や要望に対しても迅速かつ丁寧に対応しており、利用者や保護者が安心して利用できる体制が整っている。日常の清掃や保守管理についても職員が細やかに対応しており、アンケート結果からも施設の衛生面への満足度は高い。これらの点から、サービスの内容および水準については、非常に良好であると評価できる。			
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	収支計画書に則し、適正に予算を執行しているか	B	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	担当課、本社への報告や連絡、相談を必要に応じて的確に行った。利用者からの寄贈廃材等の再利用で講座の工作物を作成したり等、経費削減を行い、適正な経理処理等を実施した。			
施設所管課の評価	指定管理に関する経費と団体の経費は明確に区分され、帳簿や口座管理を含め適切に処理されており、料金徴収・減免・還付手続についても評価基準に沿って正確に行われている。収支計画と事業計画の整合性も保たれており、年度の決算収支からは計画的かつ適正な予算執行の姿勢が見受けられる。光熱水費の高騰や気候変動による影響にも配慮しつつ、不要な電力の削減やグリーンカーテン設置、トイレの節水対応など、環境への配慮を伴った経費削減に積極的に取り組んでいる点も評価できる。また、備品や器具についてはリユース品の活用や廃材の再利用を行うなど、資源の有効活用にも努めており、総じて収支管理は適正かつ効果的に実施されている。			
IV	【総合評価】	I～IIIの総括による総合評価	A	