

### 指定管理者総合評価シート

<b>施設名</b>	守谷市市民交流プラザ キ・ターレ		
<b>指定管理者</b>	アクティオ株式会社		
<b>指定期間</b>	令和3年度 ～ 令和7年度		3 年目
<b>施設所管課</b>	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	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	A
		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	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	A：コロナが第5類に移行されると共に、徐々に来館者の数が戻りだした。コロナ禍で学んだ対策を継続しつつ、法令や協定に基づいて無事運営することができた。			
施設所管課の評価	A：コロナウイルスが5類に移行されたが、引き続き感染対策をし安心安全に配慮しながら事業を実施している。 協定書及び設置管理条例に基づいた事業運営を行っており、職員も常勤・非常勤の全員が児童厚生員有資格者と体制が整っている。シフト管理も適正に組まれており、仕様書に沿った人員配置、管理がされている。 非常災害対策計画を策定し、その内容を職員に周知している。また、発災対応型訓練を適切に実施している。 個人情報保護に関する対応について規定が整備されており、職員全員に定期的に周知、確認を行っているほか、自社で研修会や個人情報保護教育テストを実施し情報漏洩防止に努めている。			

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	B
		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	A
		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
		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	B
		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）	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	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	A	
	指定管理者の 自己評価	A：コロナウイルスが5類に移行し、徐々に来館者は増えている。また、予約システムも進化し、webから予約を取り入れることができるようになった。SNS配信も始まり、利用者への情報提供の場が多様化してきた。職員のSNS研修も実施し。個々の力量を高めることができた。		
施設所管課の評価	A：光熱水費においてもトイレの水量調整や環境への配慮項目に記した取組を積極的に実施し経費削減に努めている。コロナウイルスの5類移行に伴い利用者が増え、多少混乱が見られる行事もあったが、施設の予約や利用についても公平かつ適正に実施されている。利用者アンケート調査結果においても、職員の対応について満足・やや満足で100%と高評価を得ており利用者の満足度は高い。			

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	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	A：本社と連携し、正確な経理処理に努めている。定期的に社内監査も実施し、大変良好な状態になっている。また、節電、節水を心掛けるとともに、工作等では日用品等のリサイクル活用を積極的に進め、経費節減とリサイクル教育を推進している。			
施設所管課の評価	B：指定管理に関する経費と事業者管理の経費を区別して適正に管理できている。物価高騰のあおりを受け、光熱水費の上昇は避けられないが、トイレの水量調整や環境への配慮項目に記した取組を積極的に実施し経費削減に努めている。			

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