指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	荒川総合体育館ほか6施設	評価対象年度	平成　28　年度
指定管理者名	サンスマイルあらかわ	所管課	生涯学習課
指定期間	平成28年4月1日～平成31年3月31日（3年）	評価者（課長）	板垣　敏幸

①事業実績

利用実績	別紙「平成28年度荒川地区体育施設使用状況」のとおり
サービス向上の取り組み	・組織運営安定のため、NPO法人格の取得に向けて取り組んだ。（H29.3.28NPO法人格取得） ・委託に関しては作業効率を考え個々の作業に適した人をお願いするなど務めた。

②管理経費

区分		前々年度（平成26年度）	前年度（平成27年度）	当該年度（平成28年度）	合計	備考
収入	指定管理料			42,658	42,658	協定額：129,551,141円（3ヶ年）
	利用料金			2,287	2,287	
	自主事業収入			816	816	
	その他					
	計			45,761	45,761	
支出	管理経費			44,211	44,211	
	（うち人件費）			12,808	12,808	
	（うち光熱水費）			5,965	5,965	
	（うち修繕費）			2,106	2,106	
	（うち委託料）			17,877	17,877	
	自主事業費			546	546	
	計			44,757	44,757	
差引				1,004	1,004	

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか	10	3	6.0
		利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか			
	（評価理由） ・窓口・電話等の接客態度には利用者ごとに差がないよう、全職員、代行員に周知徹底したが、数回、利用者からの指摘を受けた。				
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか	10	5	10.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか	10	5	10.0
		業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映してさせているか	8	5	8.0
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
	自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか	4	4	3.2
		利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか			
	（評価理由） ・手続き方法の簡略化を行い、利用者から喜ばれた。 ・利用調整会議を開催し、利用者の意見を取り入れ運営することが出来た。 ・意見箱を設置し、利用者の要望等の把握に努めた。				
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	5	10.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費縮減の具体的な取り組みはされているか			
	適切な会計管理・手続き	収入金を区分し、適切に管理を行っているか	8	5	8.0
		指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか			
	（評価理由） ・職員で出来ることはなるべく外注に出さず対応した。 ・会計に関しては商工会等に相談しながら進めているところで、専用のソフトを導入して運用している。				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	必要な人員（人数・有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか	4	5	4.0
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	4	5	4.0
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認がなされているか	4	5	4.0
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンスに関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	5	4.0
	安心・安全への取り組み	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等）	4	5	4.0
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール（規則・マニュアル等）と管理・監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	3	2.4
	（評価理由） ・あらかわ総合運動公園の管理が初めてということもあり、職員を2人配置した。また、トラブルの対応には職員が常に駆けつける体制を取った。 ・防火管理者講習を受講し、各施設に配置した。この講習を経て、緊急時の対策をより意識するようになった。 ・不特定多数の人が出入りする事務所なので、情報管理は徹底した。				
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	5	8.0
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故、犯罪等の未然防止に役立っているか	4	5	4.0
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	5	4.0
	（評価理由） ・経年劣化による老朽化が進み、体育館・運動公園ともに故障や不具合が多数発生した。軽微なものについては迅速に対応し、大規模のものについては速やかに市に報告し、適切に対応した。				

④総合評価

評価点合計	93.6	評価ランク	A

⑤管理運営に対する全体的な評価

適切に業務を実施していると評価できる。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

個々の業務については、今年度に引き続いて実施していただきたい。
今後も一層のサービス向上に努めていただきたい。

記入要領
・「評価段階」は5段階（5～1）により評価を行うこと。
・「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数
5	1.0
4	0.8
3	0.6
2	0.4
1	0.2

・「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。
評価ランク区分
S　95.0以上
A　80.0以上95.0未満
B　60.0以上80.0未満
C　60.0未満