

## 平成30年度 指定管理業務 事業評価書

|        |                              |
|--------|------------------------------|
| 施設名    | 幸手市コミュニティセンター                |
| 施設所管課  | 市民生活部 市民協働課 (内線 174 )        |
| 指定管理者名 | NEM/NTTファシリティーズ共同事業体         |
| 指定期間   | 平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日 (5年目) |

| 評価項目           |                  | 評価基準                                                      | 自己評価 | 所管課評価 |
|----------------|------------------|-----------------------------------------------------------|------|-------|
| I<br>履行の<br>確認 | 1 施設全般管理運営に関する業務 |                                                           |      |       |
|                | (1)職員体制          | 基準に基づき、適正な人員配置がなされたか                                      | 3    | 3     |
|                | (2)職員研修          | 業務に必要な研修・教育が適切に行われたか                                      | 3    | 3     |
|                | (3)利用の促進         | 利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか                                  | 4    | 4     |
|                | 2 施設利用に関する業務     |                                                           |      |       |
|                | (1)利用状況          | 利用者数・稼働率等は、適正な水準であるか ※1                                   | 3    | 3     |
|                | (2)利用料金          | 利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか                               | 3    | 3     |
|                | 3 保守点検並びに清掃等業務等  |                                                           |      |       |
|                | (1)保守点検業務        | 基準に基づき、保守点検が適切に行われたか                                      | 3    | 3     |
|                | (2)清掃・維持管理業務     | 基準に基づき、清掃業務・維持管理業務が適切に行われたか                               | 3    | 3     |
|                | (3)保安・警備業務       | 基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか                                   | 3    | 3     |
|                | (4)修繕業務          | 基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか                                      | 3    | 3     |
|                | 4 事業の実施に関する業務    |                                                           |      |       |
|                | (1)指定業務          | 基準に基づく指定業務が適切に行われたか                                       | 4    | 3     |
|                | (2)自主事業          | 基準に基づく自主事業が適切に行われたか                                       | 4    | 4     |
|                | 5 個人情報の取扱い       | 個人情報の取り扱いが適正に行われたか                                        | 3    | 3     |
|                | 6 管理目標           | 設定目標に対する結果は妥当であるか ※2                                      | 3    | 3     |
|                | 7 緊急対応           | 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか<br>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か | 3    | 3     |
|                | 8 その他            |                                                           |      |       |
|                | (1)記録管理          | 業務日誌や点検・修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか                              | 3    | 3     |
|                | (2)経理            | 経理処理が適切に行われたか                                             | 3    | 3     |
|                | (3)意思疎通          | 市や関係機関との連携が適正に行われているか                                     | 3    | 3     |

| 評価項目           |             | 評価基準                                               | 自己評価 | 所管課評価 |
|----------------|-------------|----------------------------------------------------|------|-------|
| Ⅱ<br>サービスの質の評価 | 1 利用者満足度    | 利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか                          | 4    | 4     |
|                | 2 維持管理業務    | 日常清掃業務や衛生管理は適正であるか<br>備品などの設備の維持管理は適正であるか          | 3    | 3     |
|                | 3 運營業務      | 備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか<br>利用許可など利用者への接客対応は適切であるか | 3    | 3     |
|                | 4 指定事業・自主事業 |                                                    |      |       |
|                | (1) 指定事業    | 実施された事業内容は、質の高いものであったか                             | 4    | 4     |
|                | (2) 自主事業    | 実施された事業内容は、質の高いものであったか                             | 4    | 4     |

| 評価項目        |            | 評価基準                      | 自己評価     | 所管課評価    |
|-------------|------------|---------------------------|----------|----------|
| Ⅲ<br>安定性の評価 | 1 事業収支     | 事業収支は妥当であるか ※3            | 4        | 4        |
|             | 2 経営状況分析指標 | 経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※4     | 3        | 3        |
|             | 3 団体等の経営状況 | 団体等の経営状況分析指標の結果は妥当であるか ※5 | 3        | 3        |
| 合計得点        |            | I・Ⅱ・Ⅲの評価点数の合計(得点/満点)      | 82 / 100 | 81 / 100 |

|     |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 総 括 | 指定管理者の自己評価 | 30年度の利用件数は対前年比で121件減(96.9%)、利用人数は2,059人減(95.8%)、利用代金は188,100円減(92.5%)で、全て対前年比減の結果となりました。施設を利用されている多くのサークルがメンバーの高齢化により活動を停止、又は減少する事例が増えてきたことが影響しました。その一方で自主事業の参加者数は対前年比で2,482人増(145.7%)と大きく増加しました。今後は自主事業の参加からサークル活動へ移行する事例を増やしていくことがコミュニティーの維持にとって重要であると考えています。自主事業売上対前年比894,000円増(121.8%)の結果が寄与したことで、事業収支は1,206,957円増、対前年比で214,060円増の結果となりました。 |
|     | 施設所管課の評価   | 良好に施設の管理運営を行っている。特に自主事業に継続的に参加する方が増加しており、参加人数も含め大きな成果を挙げた一年となった。今後も更なる利便性の向上のためにご尽力いただきたい。                                                                                                                                                                                                                                                      |

|      |      |   |
|------|------|---|
| 総合評価 | 区 分  | S |
|      | 特記事項 |   |

《評価区分》

|      |   |                                              |
|------|---|----------------------------------------------|
| 評価点数 | 4 | 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である                  |
|      | 3 | 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である                  |
|      | 2 | 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある                  |
|      | 1 | 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である                  |
| 総合評価 | S | 極めて良好に施設を管理している。(評価点数がすべて3以上であり、かつ4が2つ以上である) |
|      | A | 良好に施設を管理している。(評価点数がすべて3以上である)(上記以外)          |
|      | B | 概ね適正に施設を管理しているが、内容の一部に課題がある。(評価点数に2が含まれている)  |
|      | C | 改善を要する管理運営状況である。(評価点数に1が含まれている)              |