

様式3 指定管理業務 事業評価書（市及び指定管理者作成）

令和2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31年4月1日～令和6年3月31日(2年目)		

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
I 履行の 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	4	4
	(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	3	3
	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	4
	(2)自主事業	基準に基づく自主事業が適切に行われたか	3	3
	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 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 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	3	3	
		備品などの設備の維持管理は適正であるか			
	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 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	3	3	
(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	3	3		

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
III 安定性の評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか ※3	3	3
	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)	78 / 100	78 / 100

総括	指定管理者の自己評価	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館措置のため、4月1日から5月31日まで休館し、6月1日からの運営となりました。</p> <p>施設運営の再開後も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、年間を通じて人数制限や利用時間の短縮等の利用制限を実施しての運営となりましたので、利用件数は2,056件で対前年差で1,483件の減少(-42%)となりました。利用者数は21,887人で対前年差29,207人の減少(-57%)となりました。</p> <p>全体の収支については、1,624,527円のマイナスとなりました。利用料金は1,777,800円で対前年差439,070円の減少となりました。自主事業については、売上776,200円で対前年差4,854,846円の減少となりました。昨年度まで実施していた、健康マージャン教室について新型コロナウイルス感染防止等の観点から中止したため対前年差で大幅な減少となりました。</p> <p>令和2年度の運営は新型コロナウイルスの感染者を施設から出さないという方針のもと、全スタッフ一丸となって、館内のアルコール消毒の徹底や換気、名簿のチェック、自主事業参加者への健康チェック等について徹底して取り組み、利用者の方が安心・安全に施設を利用できる環境づくりに努めました。</p> <p>また運営再開後、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底した上で速やかに教室事業を実施し、コロナ禍で塞ぎ込みがちな市民の方々へ事業を通じ地域との繋がりがりや気分転換等の健康増進への一定の寄与を果たせたと考えます。</p> <p>令和3度も新型コロナウイルス感染拡大防止に努め安心・安全に施設を利用できるように努めると共に収支の回復に向けて取り組んでまいります。</p>
	施設所管課の評価	<p>施設の管理・運営を良好に行っている。職員研修については、外部講師が行う接遇研修を実施しており、各職員が研修をフィードバックして日々の業務に反映したことにより、「お客様アンケート」の接客の項目で「非常に満足」と「満足」と回答した方の割合が99%を超えたと考える。新型コロナウイルス感染拡大防止のための対応として、換気やアルコール消毒、利用者への呼びかけなどを迅速かつ適切に行っていた。今後も感染防止対策を十分にを行い、施設を安心して利用できるようご尽力いただきたい。</p>

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)