

様式例 19

■船橋市勤労市民センター指定管理者内部評価 評価結果シート

施設名	船橋市勤労市民センター
指定管理者	公益財団法人船橋市中小企業勤労者福祉サービスセンター
評価対象年度	令和2年度
所管課	商工振興課

総合評価	評価の理由
A	<p>事業計画に基づく評価表の評価項目中、S評価1項目、A評価54項目となり、事業計画どおり管理運営がなされているといえるためA評価とした。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の影響で施設利用制限等不測の事態が発生したが、市の方針をよく理解し、利用者の理解を得ながら適切な施設管理を行った。</p>

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

総合評価の基準	
S	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である
A	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である
B	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である
C	事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない
D	上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合

項目別評価状況	
S	事業計画以上の優れた管理運営がなされている
A	概ね事業計画どおりに管理運営がなされている
B	概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり
C	事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する
D	指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている

品質管理把握状況

各種報告書の提出状況の確認	基本協定書に定める期日内に確認
現地把握調査	時機に応じて実施
意見交換会の実施	4月～9月、12月、2月
利用者アンケート	令和2年11月20日～同年12月20日に実施
事業報告書提出日	令和3年5月30日
実地調査・ヒアリング実施日	令和3年6月22日

指定管理者による自己評価	記 入 日	令和3年6月15日
商工振興課による評価	評 価 日	令和3年6月22日

<項目別評価表>

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
【設置理念】 勤労者をはじめ、市民の福祉の増進並びに教養及び文化活動、健康づくり等幅広く利用できるコミュニティーの場を提供することを目指して設置された施設である				
1. 適切な管理運営(1)～(5)				
(1)基本方針の理解	施設の設置目的を十分に理解し、管理運営の基本方針等を明文化した上で、管理運営を行っている	A	A	施設の設置目的を十分に理解し、基本協定第3条に基づき公平な運営管理を行っている。
	設置目的や管理運営の基本方針を職員等に周知し、実行させている	A	A	事務室内に設置目的及び基本方針を提示し、会議等においても職員に通知している。
	設置目的や管理運営の基本方針を利用者にも周知している	A	A	事務窓口に設置目的及び基本方針を提示しているほか、ホームページにも掲載し、利用者への周知を図っている。
	市民(利用者)の福祉の増進等満足の向上を図る取り組みを行った	A	A	Wi-Fiを設置したほか、利用者からの意見への対応や、施設のサービス向上を図る取組みを行うなど、利用者の満足度向上を図っている。
	法律、条令を遵守し、公平性を保った	A	A	常に条例や施行規則など関連する法令を遵守し、公平性を保ちながら管理運営を行っている。
(2)連絡体制	管理運営に際し、責任者や各職員の業務分担が明確になっており、指揮命令系統が確立されている	A	A	業務分担表により、各職員の分担が明確になっており、指揮命令系統についても確立している。
	市の承諾なしに、第三者に対して業務の一部を委託していない	A	A	基本協定に基づき、特定建築物維持管理業務等の第三者委託について、全て承諾を得ている。
	些細な報告であっても、常に市と連絡が取れている	A	A	月例会議のほか、日常業務においても、報告や連絡を行っている。
(3)危機管理	定期的な巡回等により、未然に事故や犯罪を防ぐ体制がとれている	S	S	警備員による定期的な施設内外の巡回を行っているほか、各委託業務従事者からの報告によって、事故や犯罪を未然に防ぐ体制をとっている。
	各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している	A	A	鍵は金庫の中で保管しているほか、使用頻度の高い鍵は事務室内の所定の場所で保管している。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
	金銭を取り扱う職員が明確化されている	A	A	会計規定及び現金取扱業務に関する要領により金銭を取り扱う職員を明確にしている。
	センター内における事故対応責任者を中心とした緊急連絡体制が明確になっている	A	A	緊急連絡組織表により緊急時の体制が明確になっている。
	レジの金額と利用件数との確認を毎日行っている	A	A	毎日、レジ内の現金とレシート、収入日報を照らし合わせ、金額及び利用件数の確認を行っている。
	発生した事故の内容について、記録を作成し市へ報告している	A	A	発生後、速やかに報告書を作成し、市へ報告している。
	災害時における災害対応責任者を中心とした、緊急連絡体制が明確になっている	A	A	緊急連絡組織表により緊急時の体制が明確になっている。
	防災マニュアル等に沿った形で、避難訓練等を定期的に行っている	A	A	避難訓練は年2回実施しており、船橋サンプラザ管理組合にも参加のお声がけをしている。また、帰宅困難者対応の通信・情報伝達訓練も定期的に参加している。
	個人情報の漏えい、き損、滅失及び改ざんの防止、その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じている	A	A	個人情報の保護に関する規程に基づき、適切に管理を行っているほか、個人情報漏えいプロテクター保険に加入し、万が一にも備えている。
	個人情報の適正な取り扱いについて、職員等に対する研修等を実施している	A	A	日常業務の中で指導し、個人情報管理チェックシートを用いた研修を行うとともに、委託従事者も委託会社にて個人情報管理チェックシートを用いた研修を行っている。
	個人情報の収集については、あらかじめ個人情報を取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により行っている	A	A	取り扱う目的を明確にし、必要な範囲内で適法かつ公正な手段をもって収集している。
(4)設備について	点検・保守体制が整備されている	A	A	施設や機器の定期点検・法令点検のほか、日常において清掃や点検などのメンテナンスを実施している。

評価項目		指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
	備品、機器等に異常が見られた場合、速やかに市に報告している	A	A	修理等の対応が難しい場合については、市に速やかに報告している。
	清掃が確実に行われており、常に清潔な状態を保っている(床、手洗所、駐車場等)	A	A	会議室、トイレ等の日常清掃のほか、休館日には、床、ガラス等の定期清掃を行っている。
	再度センターを利用したいと利用者が思うような設備が整っている(指定管理者が調達した設備に限る)	A	A	利便性の高いWi-Fiの設置や、打合せ用スペースを設置している。
	子供や高齢者等が利用した際、使いやすく、安全な設備が整っている(指定管理者が調達した設備に限る)	A	A	乳幼児を連れた利用者のため、授乳室を設置している。
(5)施設周辺住民との調和	管理運営に際し、センター周辺住民が不快となる事態が起こらないよう努めている	A	A	船橋サンプラザ管理組合との連絡を密に取り合い、住居民及び周辺住民が不快となることのないよう努めている。
	センター周辺住民から意見を聴取できる体制がとれているか	A	A	周辺住民を含めた運営協議会を実施し、意見を聴取する体制をとっている。
	定期的なイベント・協議会等を実施するなど、センター周辺住民、利用者とのつながりを持ち、信頼される施設となるよう努めている	A	A	周辺住民やセンター利用者を含めた運営協議会を実施しているほか、利用者アンケートの意見をふまえた施設・自主事業運営を行い、信頼される施設となるよう努めている。
2. コスト意識と経費削減(1)～(6)				
(1)水道光熱費	使用していない部屋の消灯、水道の蛇口のこまめな閉口等、水道光熱費が過剰になることがないように努めている	A	A	使用していない部屋や廊下の消灯を心掛け、蛇口やトイレの水量を調節し、電気料金プランの変更をするなど、光熱費が過剰とならないよう努めている。
(2)備品の管理	消耗品の在庫管理が適正に行われており、消耗品の在庫過多状態となることがなく、その使用に関しても無駄がないように努めている	A	A	詰め替えタイプがあれば選択し、また、過剰な購入を控えて必要な数だけ購入することに努めている。
(3) 経済的な仕入れ先の検討	経費削減のため、常に最小のコストで最大の効果を発揮できるような消耗品を仕入れるよう努めている	A	A	インターネット通販の活用や、仕入れ先を複数比較して購入するなど、経費削減に努めている。

評価項目		指定管理 者による 自己評価	施設所管 課による 評価	施設所管課による評価の理由
(4) 不採算事業の見直し	不採算事業について、一部の利用者ニーズを満たすものになっていないか、時代のニーズに遅れた事業になっていないか等を把握する仕組みづくりができています	A	A	各種事業ごとのアンケートや施設利用者アンケートにより、ニーズを把握する仕組みができています。
(5) 業務改善	利用者の増加(利用料収入の増加)を図った	A	A	Wi-Fiの設置や打合せスペースの設置等、利便性を向上させることで利用者の増加(利用料収入の増加)を図った。
	業務改善による経費の削減に努めている	A	A	パソコンデータの情報共有、ミスプリントを裏紙として使用するなど経費削減に努めている。
(6) 人件費	閑散・繁忙に合わせた柔軟な人員配置を行うことで人件費が過大とならないよう努めている	A	A	新型コロナウイルス感染症対策に合わせた人員配置を行い、人件費が過大とならないよう努めている。
3. 集客力の向上(1)～(4)				
(1) 魅力ある事業展開	自主事業についてはセンターの設置目的を十分に理解したものであり、従来から実施している事業にこだわることなく、常に新しい事業を模索している	A	A	センターの設置目的を十分に理解し、多様な事業展開として終活講座等の講座、体操教室を企画したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、体操教室(リズム体操)のみの開催となった。
	勤労者や勤労団体が参加しやすい魅力のある事業を行った	A	A	多様な事業展開として終活講座等の講座、体操教室を企画したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、体操教室(リズム体操)のみの開催となった。
	他市の類似施設等の研究を行い、有意義かつ実現可能な事業等については積極的に取り入れる等の企業努力を行っている	A	A	チラシや会報誌等の刊行物やインターネットを活用した情報収集を行い、参考となる事業について取入れるなど企業努力を行った。
	利用者アンケート等を実施し、そこから得た利用者ニーズを汲んだ事業を実施するよう努めている	A	A	事業ごとにアンケートを実施し、その要望に沿った事業を実施することを計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で体操教室(リズム体操)のみの開催となった。
	センターを利用したことがない人たちにも関心を持ってもらえるような事業を実施するよう努めている	A	A	多様な事業展開として終活講座等の講座、体操教室を企画したが、新型コロナウイルス感染症の影響により、体操教室(リズム体操)のみの開催となった。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
	センターや事業に対する関心を持ってもらうため、積極的なPR・広報活動を行っている	A	A 勤労市民センターのホームページへ記事を掲載したほか、近隣文化施設へのチラシ配布、市広報誌への掲載等、積極的なPR・広報活動を行っている。
	サークル団体と協働し、利用者数が向上するイベントを開催している	A	A 施設利用サークルと協働して体験発表会を開催するなど、サークルに興味を持ってもらえるような取組みを実施することを計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止となった。
(2) 適正な利用申請の受付及び許可について	予約受付から料金の収受、利用の許可に関する受付事務が適正である	A	A ホームページや利用案内等の配布物に基づき、適正に受付業務を行っている。
	申請者に利用料金、キャンセルの手続き、還付手続き等の受付事務の流れを分かりやすく説明している	A	A 利用案内やパンフレット等の配布物のほか、センターのホームページにおいて利用案内を行っている。また、窓口でも丁寧に説明を行っている。
	利用料金(設備利用料を含む)の適正な帳簿管理を行なった	A	A 現金取扱業務に関する要領により、適正に帳簿管理を行っている。
	受付や料金収受において、利用者の利便性の向上を図っている	A	A 受付にあたっては、予約システムを導入して利用者の利便性向上を図っているほか、システムの利用が難しい方については電話やFAXでも予約等を受け付けている。また、料金収受では、現金納付と口座振込の支払方法を選択できるなど、利用者のニーズに合わせた対応を行っている。
(3) 利用者の声の反映	指定管理者による利用者アンケートを定期的実施している	A	A 常設のご意見箱のほか、利用者アンケートを実施している。
	特定の団体等に有利、不利となるような運営はせず、公の施設であることを念頭に置いた公平な運営を行なった	A	A 公の施設であることを常に念頭に置き、センター条例および関連する法令に従うとともに仕様書に基づき公平な管理運営を行っている。
	利用者からの苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応を取っている	A	A 寄せられた苦情・要望等に対し、迅速・丁寧・誠意のある対応を行っている。
	利用者からの苦情・要望等とその対応が職員全員、ひいては利用者にも伝わるような体制をとっている	A	A 利用者アンケート等により寄せられた苦情・要望等は、職員間で情報を共有するとともに、ホームページで公表する体制を取っている。
(4) 従業員の接遇向上	利用者によって接遇が変わることなく、常に利用者が安心感を持ちながらセンターを利用することができる	A	A 利用者によって対応が変わらぬよう、利用者が安心して施設を利用できるよう心掛けている。

評価項目	指定管理者による自己評価	施設所管課による評価	施設所管課による評価の理由
職員は常に利用者から判別できるユニフォームを着用し、身分を証明する名札等を身につけている	A	A	職員であると判別できるユニフォームと名札を常に着用し、業務にあたっている。
職員の服装は利用者に対し、不快感を与えたり、危害を加えたりしないものである	A	A	利用者に不快感を与えることのないよう、清潔感ある身だしなみを心掛けている。
職員は電話対応の際、センター名及び名前を名乗っている	A	A	全職員が、電話対応の際、センター名と名前を名乗り対応している。
職員の更なる技術力向上を目的とした研修体制をとっている	A	A	全職員を対象に、コンプライアンス研修や接遇研修などを実施し、更なる技術力の向上を図った。
サービス水準の確保のため、マニュアル等が作成されている	A	A	接遇マニュアルや緊急マニュアルを作成し、職員の接遇サービスの質を落とさないよう努めている。