

■ [船橋市北部清掃工場余熱利用施設] 指定管理者内部評価

評価結果シート

施設名	船橋市北部清掃工場余熱利用施設 ふなばしメグspa
指定管理者	(株)ふなばしEサービス
評価対象年度	令和4年度
所管課	環境部 資源循環課

総合評価	評価の理由
A	事業計画に基づく評価表の37評価項目中、A評価37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。

※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間内に確認
現地把握調査	時機に応じて実施
利用者アンケート	令和4年10月4日～10月10日
事業報告書提出日	令和5年5月11日
実地調査実施日	令和5年7月13日
ヒアリング実施日	令和4年4月1日～令和5年3月31日

指定管理者による自己評価	記入日: 令和5年5月11日
資源循環課による評価	評価日: 令和5年7月13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
中項目	1 基本方針			
小項目	(1) 管理運営の基本的考え方について			
①	設置目的や管理運営の基本方針を従業員に周知し、実行させている	A	A	基本方針を採用時に説明し、事務所内及びホームページに掲示し、職員に実行させている。
小項目	(2) 市民の交流・健康の保持増進に関する考え方			
①	施設を通じた市民の交流や健康の保持増進に寄与する取り組みを行っている	A	A	季節ごとのイベントや運動プログラムなどで市民の交流の場を提供し、利用者の健康増進に貢献している。
小項目	(3) 関係法令の遵守			
①	関係法令及び要求水準等に記載される要件を遵守し、必要に応じ市及び官公署へ報告・申請を行っている	A	A	市への月次報告や消防法に基づく消防署への報告等、適切に市及び官公署へ報告等を行っている。
中項目	2 事業運営計画			
小項目	(1) 管理体制			
①	要求水準を満たした職員を配置し、安定した管理運営を行っている	A	A	要求水準を満たした職員を配置し、新型コロナウイルス感染症対策として清掃職員を増員するなど、安全な運営管理に努めていた。
②	平常時及び緊急時の市等への連絡体制が整備されており、体制を変更した場合は速やかに市へ報告している	A	A	運営・維持管理体制図や緊急体制連絡網を作成しており、変更が生じた場合は、速やかに市へ報告している。
③	責任者、公金や金銭を取扱う職員など各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	維持管理体制図を作成し責任者や業務分担が明確になっている。また公金は決められた職員のみが管理している。
④	事故が発生した場合、内容について記録を作成し直ちに市へ報告している	A	A	館内での受傷事故や接客トラブルが発生した場合、内容について市に直ちに連絡をするとともに、書面をもって市へ報告している。
小項目	(2) 利用促進			
①	新規顧客の獲得及びリピーター増に向けて、イベントやサービス、施設設備が整っている(指定管理者が調達した設備に限る)	A	A	新型コロナウイルス感染症のため思うような広報活動ができない中でも、電車広告や広報ふなばし等で広報活動に努めていた。
②	自主事業については施設の設置目的を十分に理解し、要求水準を満たしたものである。また、利用者人数増加に向け常に新しい事業を模索している	A	A	提案の内容を満たした事業を計画し、人気のないものは新たな事業に変更するなど、利用者人数増加に向け常に新しい事業を模索している。
③	サークル団体や地域の自治会等と協働し、イベントを開催している	A	A	地域団体の作品展や、フードドライブなど行政の関連事業への協力等を実施した。
小項目	(3) 受付・経理			
①	特定の利用者のみを優遇す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対応を行っている	A	A	リピーターの多い施設であるが、公平な対応を行うよう職員を教育している。
②	受付から料金の收受、利用の許可、キャンセル手続き等の受付事務が適正に行われており、誰にでも分かりやすく説明している	A	A	利用料金について分かりやすく掲示している。また、受付職員が丁寧に説明しており、クレーム等はなかった。
③	レジの金額と利用件数との確認を毎日行い、料金(事業者収入分も含む)の適正な帳簿管理を行っている	A	A	令和3年度の包括外部監査で、照合作業に係るマニュアル作成について意見があり、それを踏まえたマニュアルを利用し、問題なく実施できている。
④	施設職員は常に、お客様が気持ちよく利用できるよう丁寧な接客を行っている	A	A	接遇マニュアルを全職員に配布し研修を実施しており、接遇に関するクレームは少なかった。
⑤	職員全員が意見や要望・苦情に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応ができるよう教育し、実行することができる	A	A	職員全員が要望・苦情に対し、迅速・丁寧・誠意ある対応ができるように、接遇マニュアルも踏まえ、教育・研修を実施していた。

中項目	3 施設及び設備の維持管理計画		
小項目	(1) 維持管理マニュアルの整備		
① 維持管理に関して、法令・要求水準等を満足した、適切なマニュアルが整備されている	A	A	維持管理に関して、法令・要求水準等を満足した業務計画を作成し、実施している。
小項目	(2) 施設設備・備品等の管理		
① 備品、機器等に異常が見られた場合、直ちに市へ報告すると共に、利用者の安全確保のため、速やかに対応策を講じている	A	A	備品・機器等に異常が見られた場合、直ちに市へ報告すると共に、利用者の安全を確保。速やかに修繕等を行っている。
② 建築物等の各部について、支障ない状態に保全されていることを点検確認し、支障が認められた場合には、補修・修繕など適切な措置が実施されている	A	A	建築物等の各部について、施設設備・備品が支障ない状態に保たれていることを点検確認し、支障がある場合には、修繕等の適切な措置が実施されている。
③ 計画された点検・検査項目について、漏れなく点検・検査が行われている	A	A	維持管理責任者を定め、点検設備巡回点検表に基づき日常的に点検を行っている。また、年間の点検作業計画どおり点検・検査を実施していた。
④ 植栽の管理が適切に行われ、美観及び環境が保全されている	A	A	植栽管理表により植栽の管理が適切に行われ、枯れた植栽は適宜植え替えるなど、美観及び環境が保全されている。
⑤ 各種鍵は金庫等のしかるべき場所に保管している	A	A	各種鍵はキーボックスに保管し、適切に管理していた。
⑥ 備品の管理を備品台帳等を用いて適切に行っている	A	A	備品管理規定を定め、経年劣化等で廃棄した場合は、代替品を購入し備品台帳に登録する等、適切に管理している。
小項目	(3) 衛生管理		
① 清掃が確実に行われており、常に清潔な状態が保たれており、施設が安全かつ快適に利用できる	A	A	チェック表を作成し時間毎に清掃を実施。また、休館日には定期清掃特別清掃実施計画表のとおり、清掃を実施し清潔な状態が保たれていた。
② 業務計画書のとおり、水質の確認・記録が行われており、随時の対応により、適切な水質が保たれている	A	A	「建築保全業務共通仕様書」に基づき業務計画書を作成し、水質の確認・記録が行われており、随時の対応により、適切な水質が保たれている。
③ 「新型インフルエンザ等感染症拡大防止策」に則り、適切な感染症対策等を実施している	S	A	「感染症拡大防止策」に則り、清掃職員を増員し、定められた頻度以上の消毒を行うなど適切な感染症対策等を実施していた。
中項目	4 収支予算		
小項目	(1) 経費節減		
① 業務改善等による経費の削減に努めている	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響により評価が難しいが、損失がないようイベントの縮小や、職員のマルチタスク化など不要な経費の削減に努めていた。
小項目	(2) 収益向上		
① ニーズに合わせて事業等の改善を行い、収益の向上に努めている	A	A	新型コロナウイルス感染症の影響により評価は難しいが、人気のプログラムは開催数を増やすなど、収益の向上に努めていた。

中項目	5 その他		
小項目	(1) セルフモニタリング		
① 利用者アンケートを定期的実施し、利用者の方から意見や要望を収集し、事業に反映させている	A	A	お客様の要望等を施設運営に反映するため毎年10月頃に利用者アンケートを実施し、回答の掲示やお客様の声を共有し、サービス向上に努めている。併せて、常設している意見箱で、お客様の声を収集している。
小項目	(2) 安全対策・事故発生時の対応について		
① 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	A	A	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ため、大きな事故はなく、救護も適切に行っている。
② 事故・災害等が発生した場合は、緊急連絡体制及び緊急対応マニュアルに則り、速やかに適切な措置をとることができる	A	A	日常時から防災管理体制により担当者を定めている。また緊急対応マニュアルを作成し、事故・災害等が発生した場合は速やかに適切な措置をとることができる。
③ 防災訓練計画等に則り、避難訓練等を定期的実施している	A	A	防災訓練計画等に則り、消防署と連携して避難訓練等を定期的実施している。
小項目	(3) 個人情報の取り扱い		
① 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	船橋市個人情報保護条例に則りマニュアルを作成し、個人情報は施錠できる保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室で適切に管理し、定められた年数を保管している。
② 個人情報の適正な取り扱いについて、従業員に対する研修等を実施している	A	A	個人情報に係る責任者を定め、船橋市個人情報保護条例に定める事項を遵守し、必要な教育及び研修を全職員に実施していた。
③ 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	個人情報の収集について目的を明確にし、業務に必要な範囲内のみを収集するよう職員を教育している。
小項目	(4) 広報計画		
① ホームページやSNS、広報誌等で戦略的かつ正確に情報を発信し、利用促進に繋がる広報活動を行っている	A	A	ホームページやSNSを随時更新したり、広報誌に毎月イベント情報を掲載した。また、コロナ禍においては施設の混雑情報を発信していた。
小項目	(5) 研修計画		
① サービス水準の向上を目的とした研修体制をとっている	A	A	年度毎に訓練・研修計画を作成し全職員に実施した。また、随時ヒヤリハットやお客様の声を共有し、研修を行っている。
小項目	(6) 労働安全衛生・作業環境管理		
① 労働関係法令を遵守し、適正な労働条件を確保するとともに風通しの良い職場環境を形成している	A	A	労働関係法令を遵守し、衛生委員会を毎月実施している。また、毎年ストレスチェックを実施し、従業員の労働環境に配慮している。