

■指定管理者評価委員会 評価シート

|        |                                   |
|--------|-----------------------------------|
| 評価実施年度 | 令和 6 年度                           |
| 施設名    | 松戸市勤労会館及び松戸市常盤平市民センター他7か所(南部グループ) |
| 指定管理者  | シンコースポーツグループ                      |

| 区分①           | 区分②                | 区分③                                                  | 評価委員会<br>採点(各委員<br>の平均点) | 得点率 | 区分①<br>評価 |
|---------------|--------------------|------------------------------------------------------|--------------------------|-----|-----------|
| I サービス向上の取り組み |                    |                                                      | 36.01                    | 71% | 良好        |
|               | 1 利用者アンケート等の実施・対応  |                                                      | 3.5                      |     |           |
|               |                    | ①アンケート等を実施しているか                                      | 1                        |     |           |
|               |                    | ②アンケート等の調査結果を分析し、その課題に対して対応策を講じているか                  | 1.5                      |     |           |
|               |                    | ③アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか                           | 1                        |     |           |
|               | 2 意見・苦情の受付・対応      |                                                      | 6.17                     |     |           |
|               |                    | ①利用者が苦情や意見を述べやすいよう、受付窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか | 2                        |     |           |
|               |                    | ②苦情等に対する解決の仕組みがあるか                                   | 2.17                     |     |           |
|               |                    | ③苦情等が寄せられた際に、内容の記録と検討を行いその対策を講じ、内容及び対応策を公表しているか      | 2                        |     |           |
|               | 3 公正かつ公平な施設利用      |                                                      | 7.67                     |     |           |
|               |                    | ①施設案内(施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか                 | 2.83                     |     |           |
|               |                    | ②窓口に利用案内等を設置しているか                                    | 2.17                     |     |           |
|               |                    | ③社会的弱者(高齢者・障害者)が利用しやすい配慮がなされているか                     | 2.67                     |     |           |
|               | 4 自主事業             |                                                      | 4.50                     |     |           |
|               |                    | ①事業計画書のとおり、自主事業を実施しているか                              | 2.17                     |     |           |
|               |                    | ②年齢・性別を網羅した自主事業を提供しているか                              | 2.33                     |     |           |
|               | 5 広報・PR活動          |                                                      | 2                        |     |           |
|               |                    | ①積極的に広報・PR活動を行っているか                                  | 2                        |     |           |
|               | 6 職員の接遇            |                                                      | 7.34                     |     |           |
|               |                    | ①窓口・電話での挨拶、分かりやすい説明(言葉づかい)、適切な身だしなみはできているか           | 2.67                     |     |           |
|               |                    | ②待ち時間への配慮はできているか                                     | 2                        |     |           |
|               |                    | ③社会的弱者への対応はできているか                                    | 2.67                     |     |           |
|               | 7 利用者サービスに関する分析・対応 |                                                      | 2                        |     |           |
|               |                    | ①時間帯別・部屋別の利用実績、アンケート結果、苦情等を総合的に分析し、対応しているか           | 2                        |     |           |
|               | 8 サービス向上の取り組み全般    |                                                      | 2.83                     |     |           |
|               |                    | ①具体的にサービスが向上した実績はあるか (具体的な実績)                        | 2.83                     |     |           |

| 区分① | 区分②                | 区分③                                                | 評価委員会<br>採点(各委員<br>の平均点) | 得点率 | 区分①<br>評価 |
|-----|--------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|-----|-----------|
| II  | 施設・設備・備品の維持管理、保守点検 |                                                    | 22.83                    | 76% | 良好        |
|     | 1                  | 協定書等に基づく業務の遂行                                      | 5                        |     |           |
|     |                    | ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか                             | 2.17                     |     |           |
|     |                    | ②利用者が施設を使用するうえで、安全面で問題のあるところはないか                   | 2.83                     |     |           |
|     | 2                  | 備品管理業務                                             | 6.17                     |     |           |
|     |                    | ①指定管理者所有の備品と市所有を区別した備品台帳を作成しその備品は全て揃っているか          | 2                        |     |           |
|     |                    | ②利用者が使用する備品に安全性に関わる損傷等はないか                         | 2.17                     |     |           |
|     |                    | ③備品が適切に使用できるよう手入れが行き届いているか                         | 2                        |     |           |
|     | 3                  | 施設衛生管理業務                                           | 4.17                     |     |           |
|     |                    | ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか                           | 2                        |     |           |
|     |                    | ②本市のルールに沿って適切に分別を行っているか                            | 2.17                     |     |           |
|     | 4                  | 利用者視点での維持管理                                        | 2.83                     |     |           |
|     |                    | ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか                     | 2.83                     |     |           |
|     | 5                  | 施設・設備・備品の維持管理、保守点検全般                               | 4.66                     |     |           |
|     |                    | ①日常点検は適切になされているか                                   | 2.33                     |     |           |
|     |                    | ②法定点検は適切になされているか                                   | 2.33                     |     |           |
| III | 危機管理               |                                                    | 29.17                    | 75% | 良好        |
|     | 1                  | 緊急時対応の仕組み整備                                        | 2.17                     |     |           |
|     |                    | ①緊急時のマニュアルを作成しているか                                 | 2.17                     |     |           |
|     | 2                  | 防犯業務                                               | 7.01                     |     |           |
|     |                    | ①協定書のとおり防犯業務を実施しているか                               | 2.17                     |     |           |
|     |                    | ②鍵を適切に管理しているか                                      | 2.17                     |     |           |
|     |                    | ③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか              | 2.67                     |     |           |
|     | 3                  | 事故防止業務                                             | 4.33                     |     |           |
|     |                    | ①事故防止のチェックリストやマニュアル等を用い施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか | 2.33                     |     |           |
|     |                    | ②事故防止策の研修等を実施しているか                                 | 2                        |     |           |
|     | 4                  | 事故対応業務                                             | 4                        |     |           |
|     |                    | ①事故対応策の研修等を実施しているか                                 | 2                        |     |           |
|     |                    | ②事故発生時の連絡体制を確保しているか                                | 2                        |     |           |
|     | 5                  | 防災業務                                               | 4.83                     |     |           |
|     |                    | ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか                           | 2                        |     |           |
|     |                    | ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか                             | 2.83                     |     |           |
|     | 6                  | 危機管理全般                                             | 6.83                     |     |           |
|     |                    | ①非常口・避難経路の点検を行っているか                                | 2.17                     |     |           |
|     |                    | ②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか                           | 2.33                     |     |           |
|     |                    | ③消防機関による査察を受け、違反・指摘等を受けている場合、適切な処理を行っているか          | 2.33                     |     |           |

| 区分①        | 区分②                     | 区分③                                                                            | 評価委員会<br>採点(各委員<br>の平均点) | 得点率 | 区分①<br>評価 |
|------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----|-----------|
| IV組織運営及び体制 |                         |                                                                                | 38.67                    | 81% | 優良        |
|            | 1 業務の体制                 |                                                                                | 7.34                     |     |           |
|            |                         | ①協定書等で定めた職員体制をとっているか                                                           | 2.17                     |     |           |
|            |                         | ②協定書のとおりに開館しているか                                                               | 2.50                     |     |           |
|            |                         | ③職員の資質向上、情報共有のための取組をおこなっているか                                                   | 2.67                     |     |           |
|            | 2 職員の資質向上・情報共有を図るための取組み |                                                                                | 6.34                     |     |           |
|            |                         | ①職員の研修計画を作成し、研修を行っているか                                                         | 2.17                     |     |           |
|            |                         | ②職員が研修に参加しやすい環境を整え研修を受講し、内容を共有しているか                                            | 2                        |     |           |
|            |                         | ③窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成、活用しているか                                                 | 2.17                     |     |           |
|            | 3 個人情報保護・守秘義務           |                                                                                | 7.49                     |     |           |
|            |                         | ①個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか                                            | 2.83                     |     |           |
|            |                         | ②個人情報を収集・取扱いの際は、個人に同意を取り必要な範囲内で収集し使用しているか                                      | 2.33                     |     |           |
|            |                         | ③個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確にし、個人情報の漏えい、滅失、毀損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために、適切な措置を講じているか | 2.33                     |     |           |
|            | 4 経理業務                  |                                                                                | 8.83                     |     |           |
|            |                         | ①適切な経理書類を作成しているか                                                               | 3                        |     |           |
|            |                         | ②収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在しているか                                                 | 3                        |     |           |
|            |                         | ③経費削減に向けて取組を行っているか                                                             | 2.83                     |     |           |
|            | 5 運営目標                  |                                                                                | 6                        |     |           |
|            |                         | ①前年度の自己評価が今年度の計画・目標に反映されているか                                                   | 2                        |     |           |
|            |                         | ②前年度の市からの指摘・改善指導事項に対応しているか                                                     | 2                        |     |           |
|            |                         | ③施設の課題、目標、進捗について市と協議されているか                                                     | 2                        |     |           |
|            | 6 組織運営及び体制全般            |                                                                                | 2.67                     |     |           |
|            |                         | ①労働関係法令等に基づくコンプライアンスの遵守がなされているか                                                | 2.67                     |     |           |
| 総合評価       |                         |                                                                                | 良好                       |     |           |

|         |                               |
|---------|-------------------------------|
| 評価できる点  | 勤労会館について、要望を踏まえ、改善しながら運営している点 |
| 改善を要する点 | 緊急時の連絡体制のやり方の工夫が必要            |