

指定管理者制度導入施設 平成29年度モニタリング最終評価

No.	施設名(または事業名)	指定期間	指定管理者名	指定管理者自己評価(総合評価)	所管課評価(総合評価)	最終評価(案)(総合評価)
1	熊川地域体育館	平成26年4月1日 ～平成31年3月31日	シンコースポーツ・アズビル 共同事業体	A	A	A
	福生地域体育館			A	A	A
2	福生市営福生駅西口駐車場	平成26年4月1日 ～平成31年3月31日	福生市商工会	A	A	A
3	福生駅西口自転車駐車場	平成26年4月1日 ～平成31年3月31日	公益財団法人 自転車駐車場整備センター	A	A	A
	福生駅東口地下自転車駐車場					
	牛浜駅東口自転車駐車場					
	牛浜駅西口自転車駐車場					
	拝島駅北口自転車駐車場					
	熊川駅東自転車駐車場					
	東福生駅西口自転車駐車場	平成28年7月1日 ～平成31年3月31日				
	東福生駅東口自転車駐車場					
4	福生市福祉センター	平成26年4月1日 ～平成31年3月31日	社会福祉法人 福生市社会福祉協議会	A	A	A
	老人福祉センター事業					
	高齢者配食サービス事業					
	福生市高齢者生きがい活動支援 デイサービス田園					
	福祉センター					
5	福生市営プール	平成30年4月1日 ～平成35年3月31日	有限会社ブイフィールド	S	A	A
6	田園児童館(田園会館含む)	平成29年4月1日 ～平成34年3月31日	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ	A	A	A
	武蔵野台児童館					
	熊川児童館					
	(学童)田園クラブ					
	(学童)武蔵野台学童クラブ・第2武蔵野台学童クラブ					
	(学童)熊川クラブ					
7	福生市民会館	平成26年4月1日 ～平成31年3月31日	ふっさJ&S共同事業体	A	A	A

評価判定基準

1 (様式5) 指定管理業務総括評価書について

《評価基準》

S(優良)＝協定書等を遵守し(協定書等に従い)、その水準よりも優れた内容である場合  
(数値換算では、105%以上)

A(良好)＝協定書等を遵守し(協定書等に従い)、その水準に概ね沿った内容である場合  
(数値換算では、95%以上～105%未満)

B(課題あり)＝協定書等を遵守しているが(協定書等に従っているが)、内容の一部に課題がある場合  
(数値換算では、75%以上～95%未満)

C(要改善)＝協定書等を遵守しておらず(協定書等に反しており)、内容に改善が必要な場合  
(数値換算では、75%未満)

《総括》

S(優良)＝評価基準がすべてA以上であり、かつSが過半数以上である。  
A(良好)＝評価基準がすべてB以上であり、かつAが以上が8割以上である。  
B(課題あり)＝評価基準がすべてB以上である。  
C(要改善)＝評価基準にCが含まれている。

《総合評価及び最終評価》

S(優良)＝《総括》がすべてA以上であり、かつ市が求める水準よりも優れた取組みをしている場合。  
A(良好)＝《総括》がすべてA以上である。  
B(課題あり)＝《総括》にBが含まれており、取組みの内容の一部に課題が見られる場合。  
C(要改善)＝《総括》にCが含まれており、取組みの内容に改善が必要な場合。

様式5〔総括評価書の標準様式〕

指定管理業務総括評価書(平成29年度)

施設名	熊川地域体育館
指定管理者名	シンコースポーツ・アズビル共同事業体
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…スポーツ推進課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A		/
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		/
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		/
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	S	A		/
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A		/
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		/
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		/
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		/
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A		/
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		/
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		/
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		/
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A		/
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		/
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A		/
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A		/
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A		/
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A		/
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A		/
(6)マニュアルが整備されている。		A	A		/	
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A		/
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		/
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A		/
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		/
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A		/
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		/
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		/
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		/
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		/
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		/
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		/
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		/
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		/
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		/
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		/
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A		/
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A		/
(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。		A	A		/	
苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	S	市外の利用者からの苦情・要望に対して、迅速に対応を行った。	/	

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価		
2 運営水準に係る評価項目	事故等対応	(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A			
	利用者アンケート	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A			
		(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A			
	利用状況	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A			
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A			
	《2総括》	運営水準に関する評価【27項目】	A	A		A	
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A			
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A			
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A			
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A			
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A			
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		A	
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A		
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>事業計画書に基づき、人員配置や研修等を行っています。外部委託や法令点検等は、協定書や法令等に基づき、適切に行っています。個人情報に関する書類は適切に管理し、事故防止に努めています。緊急時における連絡体制を構築し、適切に対応しています。適切な維持管理により、安全な施設管理を行っています。利用者サービスの向上に努め、利用者数が当初見込みを上回りました。広報や、環境配慮に向けた活動を積極的に行っています。利用者アンケートを適時行い、利用者満足度の向上に努めています。金銭管理や収支報告は適切に行っています。</p> <p>29年度熊川地域体育館では、個人利用人数は前年度を上回ることができませんでしたが、教室参加人数は教室数を昨年度より減らし実施をしましたが前年度ベースとなりました。教室売上に关しても多くのかたに申込みを頂き売上増となりました。来年度はより一層のサービスの向上に努め、満足度上げていくことを目標とし施設の周知を徹底し多くの方に利用していただけるように努めてまいります。</p>		<p>(所管評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員体制は協定書に基づき配置されている。</li> <li>・法定点検も適切に実施されている。</li> <li>・個人情報に関する書類は、施設のできる書棚に安全に保管されている。</li> <li>・苦情等対応について、市外の利用者より運営に関するご意見を10回程度頂き、スタッフ全員で対応方法を検討し、迅速に業務改善を行ったという点を評価しS評価とした。</li> <li>・緊急対応については、マニュアルを作成し、適切に対応している。</li> <li>・金銭管理、収支報告については、専用の口座を持ち、入金機を導入し、経理事務を行っている。</li> <li>・事務所内の節電等、環境に配慮した活動も積極的に行っている。</li> <li>・利用者の問合せ(苦情を含め)に対して、随時粘り強く迅速かつ適切な対応がされている。</li> <li>・市主催のイベント等にも積極的に協力している。</li> <li>・各種事業に対しても積極的に取り組んでおり、利用者アンケート等、市民の意見を参考にしながらニーズにあった事業・サービス等が展開されている。また、狭いながらも「トレーニングスペース」を確保し、機器等を備えてトレーニング利用者にも対応している。</li> <li>・個人利用人数は前年度を上回ることができなかったが、次年度も、より一層のサービスの向上に努めると共に、市民のニーズに合わせた事業を展開し、利用満足度向上と利用者数アップが図られることを期待する。</li> </ul> <p>平成27年度 利用者数 72,758人 平成28年度 利用者数 76,824人 平成29年度 利用者数 74,196人</p>				
	<p>(最終評価)</p> <p>教室数の減少があったものの、教室参加人数は前年度並みで教室売上が前年度比で増加に転じたということで、教室単位での売上効率が改善できていることは評価できる。また、昨今クレームに対する対応のスピードと正確性が求められているところから、迅速かつ粘り強く対応ができているという部分は評価できる。来場者数については、過去3年間では大きな変化は無いため、引き続き利用者のニーズに沿った事業運営を行い、サービスの充実を図りたい。おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>						

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

様式5〔総括評価書の標準様式〕

指定管理業務総括評価書(平成29年度)

施設名	福生地域体育館
指定管理者名	シンコースポーツ・アズビル共同事業体
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…スポーツ推進課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A	
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A	
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A	
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A	
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A	
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A	
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A	
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A	
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A	
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A	
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A	
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A	
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A	
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A	
(6)マニュアルが整備されている。		A	A		
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A	
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A	
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A	
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A	
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A	
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A	
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A	
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A	
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A	
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A	
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A	
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A	
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A	
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A	
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A	
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A	
(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。		A	A		
苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A		

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価		
2 運営水準に係る評価項目	事故等対応	(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A		△	
	事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A		△	
		(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A		△	
	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		△	
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		△	
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		△	
《2総括》	運営水準に関する評価【27項目】	A	A		A		
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		△	
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		△	
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		△	
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		△	
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		△	
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		A	
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A		
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>事業計画書に基づき、人員配置や研修等を行っています。外部委託や法令点検等は、協定書や法令等に基づき、適切に行っています。個人情報に関する書類は適切に管理し、事故防止に努めています。緊急時における連絡体制を構築し、適切に対応しています。適切な維持管理により、安全な施設管理を行っています。現状以上の利用者サービスの向上に努めてまいります。広報や、環境配慮に向けた活動を積極的に行っています。利用者アンケートを適時行い、利用者満足度の向上に努めています。金銭管理や収支報告は適切に行っています。</p> <p>29年度福生地域体育館においては、これまで人気であった体操教室の担当インストラクター変更などにより事業参加者数が減少傾向でしたが、個人利用者数とくにトレーニング利用者の伸び率が良く、利用者数は前年度比100%と同等の数値に着地しました。しかし、その個人利用者数も冬期は伸び悩むところがありましたので、改善の余地・のびしろがあると考えます。30年度も市民サービスの向上に努め、利用者数の増と利用満足度を上げていくことを目標に実施していきます。施設面においては、修繕箇所が多くありました。30年度も計画的に修繕を遂行していく必要があると思えます。</p>		<p>(所管評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員体制は協定書に基づき配置されている。</li> <li>・法定点検も適切に実施されている。</li> <li>・個人情報に関する書類は、施錠のできる書棚に安全に保管されている。</li> <li>・緊急対応については、マニュアルを作成し、適切に対応している。</li> <li>・金銭管理、収支報告については、専用の口座を持ち、入金機オンラインシステムを導入し、経理事務を行っている。</li> <li>・市主催のイベント等にも積極的に協力している。</li> <li>・各種事業に対しても積極的に取り組んでおり、利用者アンケート等を市民の意見を参考にしながら、市民のニーズにあった事業・サービスを展開している。</li> <li>・トレーニング機器の充実とコース型教室や独自事業を展開し、利用者の増加が図られている。</li> <li>・毎年恒例の秋のイベントに体験型教室やトレーニング室のサービス等、工夫を凝らし、利用者の増加が図られている。</li> </ul> <p>・次年度においても、より一層のサービスの向上に努めると共に、市民のニーズに合わせた事業を展開し、利用満足度向上と利用者数アップが図られることを期待する。</p> <p>平成27年度 利用者数 158,110人 平成28年度 利用者数 163,433人 平成29年度 利用者数 161,878人</p>				
	<p>(最終評価)</p> <p>人気事業の終了に伴う利用者数の減少を抑えるために運営努力を尽くした結果、前年度と同等の来場者数を記録したことは評価できる。また、利用者アンケート等の収集にて利用者ニーズを把握していることも評価できる。引き続き利用者のニーズに沿った事業運営を行い、サービスの充実を図りたい。おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>						

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

様式5〔総括評価書の標準様式〕

指定管理業務総括評価書(平成29年度)

施設名	福生市営福生駅西口駐車場
指定管理者名	福生市商工会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…施設公園課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	—	—	
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	—	—	
		(3)計画的に研修等を実施している。	—	—	
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	—	—	
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	—	—	
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	—	—	
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	—	—	
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	—	—	
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	—	—	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	—	—	
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A	
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A	
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	—	—	
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	—	—	
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	—	—	
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	—	—	
(6)マニュアルが整備されている。		A	A		
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	—	—	
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	—	—	
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	—	—	
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	—	—	
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	—	—	
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	—	—	
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	—	—	
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	—	—	
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	—	—	
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	—	—	
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	—	—	
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	—	—	
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	—	—	
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	—	—	
		(5)修繕台帳が整備されている。	—	—	
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(LAS-E)	A	A	
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A	
		(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A	
	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A	
(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		A	A		
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	—	—		
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	—	—		

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る評価項目	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	—	—		/
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	—	—		/
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	—	—		/
	《2総括》	運営水準に関する評価【27項目】	A	A		A
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		/
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		/
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		/
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		/
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		/
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>平成29年度より、新扶桑会館の工事に伴い、立体駐車場を解体し、新たに平面駐車場を設置する工事を実施しているため、駐車場運営業務は停止している。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>市営駐車場整備事業により駐車場は解体されているため、評価できない項目については「—」にて評価対象外とした。しかし、問い合わせ等に迅速に対応しているため、評価は高い。</p>			
	<p>(最終評価)</p> <p>駐車場運営業務は停止しているが、問い合わせ等の対応は迅速に実施されているため評価できる。おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

様式5〔総括評価書の標準様式〕

指定管理業務総括評価書(平成29年度)

施設名	福生市自転車等駐車場(福生駅東口、福生駅西口、牛浜駅東口、牛浜駅西口、拝島駅北口、拝島駅南口臨時、熊川駅東、東福生駅西口、東福生駅東口)
指定管理者名	公益財団法人自転車駐車場整備センター
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日〔福生駅東口、福生駅西口、牛浜駅東口、牛浜駅西口、拝島駅北口、拝島駅南口臨時、熊川駅東〕 平成28年7月1日～平成31年3月31日〔東福生駅西口、東福生駅東口〕

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…安全安心まちづくり課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A	
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A	
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A	
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A	
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A	
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A	
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A	
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A	
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A	
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A	
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A	
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A	
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A	
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A	
(6)マニュアルが整備されている。		A	A		
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A	
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A	
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A	
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A	
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A	
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A	
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A	
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A	
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A	
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A	
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A	
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A	
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A	
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A	
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(LAS-E)	A	A	
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A	
		(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A	
	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A	
(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		A	A		

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る評価	事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A		
		(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A		
	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	B	B	定期、一時利用共に利用者が減っている。	
《2総括》	運営水準に関する評価【27項目】		A	A		A
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	B	B	支出の抑制を図っているものの、収入が当初の見込みよりも少ないため、約497万円の赤字となっている。	
《3総括》	収支等に関する評価【5項目】		A	A		A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価		A	A		A
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>実施水準項目については、一定の水準以上の運営が行えています。</p> <p>運営水準については、概ね高い水準での運営が出来ていますが、利用者数、利用率について低下しており運営を圧迫している状況です。</p> <p>収支等については、支出は概ね収支予算書内での運営が行えているが、利用の低下により収入が減少してきているのが課題です。</p> <p>今後、一定のサービス水準を保ちながら、現在の収入で運営を行っていくことが課題です。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>実施水準、運営水準ともに高い水準である。</p> <p>苦情については、減免申請の受付を平成29年度から各自転車駐車で行うこととなり、数件の苦情があったが、減免申請者数からすると苦情の件数は少なく、上手く対応できている。</p> <p>収支等に関しては、利用者が減っていることから、例年において利用料金が減っているのが課題である。</p>			
	<p>(最終評価)</p> <p>実施水準、運営水準に関しては概ね良好で、利用満足度の向上に努める姿勢がうかがえる。</p> <p>減免申請の受付を平成29年度から各自転車駐車でやっているが、苦情件数が少ないという点は、業務内容の変更に伴う対応能力及びクレーム対応能力が高いということであるため評価できる。</p> <p>また、収支等に関して前年度比較で赤字額が増額しているため、従来からの課題である慢性的な赤字を解消するため市としても使用料の見直し、収入増への取組み、及び機械化の推進等、適切な対応を検討することが必要である。</p> <p>おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

様式5〔総括評価書の標準様式〕

指定管理業務総括評価書(平成29年度)

施設名	老人福祉センター事業
指定管理者名	社会福祉法人 福生市社会福祉協議会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…介護福祉課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A	・「連絡調整」(2)及び、「緊急対応」(3)については、福祉センターにて救急者対応が発生した際に、その報告が市へされていないため、所管課ではB評価とした。	/
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A		
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A		
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	B		
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	S	A		
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	S	A		
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	B		
(4)避難通路には障害物が置かれていない。		A	A			
(5)加入しなければならない保険に加入している。		A	A			
(6)マニュアルが整備されている。		A	A			
《1総括》	実施水準に関する評価【20項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	・「利用者対応」(1)について、受付パートも含め、組織全体で来所者や電話の対応について、適切に担当に繋げているとの理由から自己評価はSであるが、所管課では、協定書の水準内と判断し、A評価とした。  ・「事故等対応」(1)については、協定書等を遵守し、その水準に沿った内容と判断しA評価とした。	/
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	S	A		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	S	A		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A		
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A		
(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。		A	A			
苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A			
	(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A			
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速かつ適切に対応している。	S	A			
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る評価項目	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		/
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		
	《2総括》	運営水準に関する評価【25項目】	A	A		
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		/
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の体調変化により他部署の担当看護師や職員に迅速に繋ぎ対応していただくなど、緊急時の連絡体制はしっかりと整っていると思います。</li> <li>・講座などを開催するごとに施設のPRを行ない、利用登録者の増に繋がりました。また、サークル活動に参加するきっかけになりました。ただ、利用者全体の高齢化に伴い、利用者数の減がみられています。</li> <li>・昨年度に引き続き、講師の方の協力によりボランティアとして講座の講師をして頂き、経費削減につながりました。</li> <li>・施設面で利用されていない場所の照明の消灯の確認、空調の調節の確認をこまめに行いました。</li> </ul>		<p>(所管評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・以前からの課題であった体操教室の新規の受入れについて、時間を調整し2部制にする、期間を区切るなどの見直しを図り参加可能数を増やすことができた。</li> <li>・引き続き、男性向け講座、筋トレ教室を開催し、継続的な利用を促進した。</li> <li>・毎月行っている「健康相談」について、受診者が減少しているが、原因の分析や、今後の取り組みについて検討しており、前向きに取り組んでいる。</li> <li>・老人福祉センターの利用増に向けて様々な取組を行っていることは評価できるが、全体の評価としては、協定書等を遵守し、その水準に沿った内容と判断しA評価とした。</li> </ul>			
	<p>(最終評価)</p> <p>連絡調整及び緊急対応については、昨年度はA評価だったため改善を図られたい。また、体操教室の新規参加者受け入れということで、事業の課題を整理し参加枠を増やす工夫を凝らしたことは評価できる。</p> <p>おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

様式5〔総括評価書の標準様式〕

指定管理業務総括評価書(平成29年度)

施設名	高齢者配食サービス事業
指定管理者名	社会福祉法人 福生市社会福祉協議会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…介護福祉課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A	・「連絡調整」(1)については、実績報告書等が適正に管理されていない項目等があったためB評価とした。 ・「緊急対応」(6)についてはマニュアルが整備されているものの、職員への周知が図られていないなど、不備があったためB評価とした。	
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A		
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A		
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	B		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A		
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A		
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A		
(4)避難通路には障害物が置かれていない。		A	A			
(5)加入しなければならない保険に加入している。		A	A			
(6)マニュアルが整備されている。		A	B			
《1総括》	実施水準に関する評価【20項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	・「利用者対応」(1)について、受付パートも含め、組織全体で来所者や電話の対応について、適切に担当に繋げているとの理由から自己評価はSであるが、所管課では、協定書の水準内と判断し、A評価とした。 ・「利用者対応」(3)について、お弁当だけでなく、手作りパスデーカードや、毎日の献立表も利用者の楽しみとなっており、好評を得ていることから所管課においてもS評価とした。	
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	S	A		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	S	S		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A		
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A		
(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。		A	A			
苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A			
	(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A			
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A			
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る評価項目	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		
	《2総括》	運営水準に関する評価【25項目】	A	A		A
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>給食費をはじめ人件費や事務事業費を含め、経費縮減に努めるとともに、利用者の方の健康維持増進と地域のボランティアとのふれあい、孤独死予防のため安否の確認等実践した。 また、配食ボランティア並びに運転ボランティアの確保と、利用対象者の把握とサービスの充実、推進を図った。 食材については冷凍食品を使用せず、地場産の新鮮な食材を仕入れ、また食材のコスト情報を常に意識し、1食あたりの食材費を削減するため、様々な工夫をこらしてコストの削減に努めた。 なお、今年度も目標の7,000食を下回ってしまったが、利用者の高齢化や病気の進行等により、入院、デイサービスの利用等により長期間配食を休む利用者が多くなっていることが一因である。利用者の復帰を鑑みつつ新規利用者の拡充等により目標達成できるように努力するとともに、より利用者を見守り活動に努め、利用者に親しまれ喜ばれるよう配食サービスの充実を図っていきます。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>・拠点によっては、ボランティアが不足しており、職員がカバーするなど対応している。また、ボランティアの募集記事を社協広報に掲載したり、活動している方にも声掛けを協力していただくなど、ボランティアの募集について努力している。</p> <p>・配食数は、実施日が3日少なかったことも影響し、6,398食であった。目標7,000食には届かなかったが達成率は91.4%である。</p> <p>・全体の評価としては、協定書等を遵守し、その水準に沿った内容と判断しA評価とした。</p>			
	<p>(最終評価)</p> <p>緊急対応のマニュアル整備については、昨年度はA評価にも関わらず、今年度は周知不足によりB評価という内容なので、現場にしっかりマニュアルを浸透させる意味でも改善を図られたい。 また、利用者対応については事業の要であり昨年度はA評価だったが、この点について利用者から好評を得ており、S評価に上がったことは評価できる。 おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

様式5〔総括評価書の標準様式〕

指定管理業務総括評価書(平成29年度)

施設名	高齢者生きがい活動支援デイサービス田園
指定管理者名	社会福祉法人 福生市社会福祉協議会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…介護福祉課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A	・「緊急対応」の(2)について避難訓練の実施回数は、規定より1回多く、年3回実施している。また、自宅で災害が起こった場合の対応なども合わせて伝えるなど、有事の際の行動について、利用者ごとに指導している点を評価し、所管課ではS評価とした。	/
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A		
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A		
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A		
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	S		
(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。		A	A			
(4)避難通路には障害物が置かれていない。		A	A			
(5)加入しなければならない保険に加入している。		A	A			
(6)マニュアルが整備されている。		A	A			
《1総括》	実施水準に関する評価【20項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	・「利用者対応」の(1)については、予定されている来所者について、あらかじめ受付担当者に伝え、迅速かつ適切な対応ができていたことなどからS評価とした。 ・「利用者アンケート」の(2)については、利用者のリクエストに応え、内容を気候や時期に合わせて実施するなど、サービスの向上に努め、利用者にも好評だったことからS評価とした。	/
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	S	S		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A		
広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A			
	(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A			
苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A			
	(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A			
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A			
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る評価項目	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		/
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	S	S		
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		
	《2総括》	運営水準に関する評価【25項目】	A	A		
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		/
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正面入り口に受付案内の職員が常駐しており、市民の見学やご家族の面談等には予め連絡をしておき、来訪の際には待たせることなく対応しました。</li> <li>・前年度に引き続き館内の災害訓練と地震や火災に対する自衛訓練を合わせて3回行いました。訓練の度に、利用者の避難所を地域別にお伝えしました。</li> <li>・外部研修では「認知症対応研修」に看護師が参加し、認知症と類似する疾患の見極めなどを学びました。</li> <li>・アンケート調査で外出の要望が多く見られたので、本来4月に行う花見ドライブの行事を3月から前倒しで行いました。(4月も花見ドライブを予定しています。)</li> </ul>		<p>(所管評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開所はしていたものの、悪天候等により利用者がわずかの日もあったが、年間の利用者数は、微増ながら増加した。</li> <li>・アンケートの結果から利用者満足度が高く、利用者の生きがいづくりに貢献したことがうかがえる。</li> <li>・利用者増加や利用者満足度も高いなど、評価できる項目はあるが、全体の評価としては協定書を遵守しその水準に沿った内容と判断し所管課ではA評価とした。</li> </ul>			
	<p>(最終評価)</p> <p>緊急対応について、利用者ごとに対応方法を指導している点は、個々の利用者ニーズを捉えながら事業を実施しているため評価できる。 また、利用者アンケートを反映し、内容を気候や時期に合わせる等の工夫を行っている点についても評価できる。 引き続き利用者のニーズに沿った事業運営を行い、サービスの充実を図りたい。 おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

様式5〔総括評価書の標準様式〕

指定管理業務総括評価書(平成29年度)

施設名	福祉センター
指定管理者名	社会福祉法人 福生市社会福祉協議会
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…介護福祉課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	S	A	・「人員体制」について、29年度も独自財源でパート職員を雇用し受付業務を担っているが、所管課では協定書の水準内と判断しA評価とした。 ・「個人情報保護」(2)について、新入職員への規程の周知等が不足しており、職員全体に徹底されていない状況であるため、所管課ではB評価とした。	/
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A		
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	B		
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		
緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A			
	(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A			
	(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A			
	(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A			
	(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A			
	(6)マニュアルが整備されている。	A	A			
《1総括》	実施水準に関する評価【20項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	・「利用者アンケート」では、喫茶たんぽぽのへの要望に応え、期間限定メニューとして、利用者の要望に応えるなど、利用者満足度の向上に努めており、所管課ではS評価とした。	/
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		
(5)修繕台帳が整備されている。		A	A			
環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A			
広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A			
	(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A			
苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A			
	(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A			
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A			
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る評価項目	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		/
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	S		
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		
	《2総括》	運営水準に関する評価【25項目】	A	A		
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		/
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き経費縮減に努めるとともに、社協独自財源で窓口担当の事務パート分を確保するなど職員体制の充実を図った。</li> <li>避難訓練を実施し災害時等の緊急時の対応、体制強化に努めた。今後は避難訓練に参加出来ない利用者に対しても、災害時の対応についての啓発をおこなっていく必要がある。</li> <li>管理業務のシルバー人材センターの方には、引き続き簡易な修理、修繕などについて技能を活かし、創意工夫をこらして改善、対応に努めた。</li> <li>給水設備等の故障が多く、給湯配管、真空温水ヒーター、中水給水加圧ポンプ、トイレ及び浴室シャワー等の修繕を実施し応急対応を図った。平成30年度には施設設備の改良工事が予定されているため、市と密に連携を図りつつ各種事業について検討し、市民の施設利用についても安全に十分配慮し対応していく必要がある。今後も設備の維持管理に努め、スムーズな事業運営を行う。</li> </ul>		<p>(所管評価)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>喫茶たんぽぽの管理運営では、期間限定メニューとして、利用者のリクエストに応えるなど、利用者満足度の向上に努めた。</li> <li>各種マニュアル、規程等を確認し、職員全体の共通認識とする必要がある。</li> <li>福祉センター利用者数については、冬季に気温低下が著しい期間があるなどしたため、利用者数に影響があった。(前年度比1.3%の減)</li> <li>全体の評価としては、協定書等を遵守し、その水準に沿った内容と判断しA評価とした。</li> </ul>			
	<p>(最終評価)</p> <p>個人情報保護について、昨年度はA評価だったため改善を求めたい。 また、昨年度B評価だった連絡調整については、今年度A評価であり改善が見られる点は評価できる。 さらに、利用者アンケートを反映し、期間限定メニュー等の工夫を行っている点についても評価できる。 おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

指定管理業務総括評価書（平成29年度）

施設名	市営プール
指定管理者名	有限会社ブイフィールド
指定期間	平成30年4月1日～平成35年3月31日

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…スポーツ推進課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	S	S	特記事項欄を参照のこと。	/
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	S	S		
		(3)計画的に研修等を実施している。	S	S		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	S	A		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	S	A		
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	S	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	S	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A		
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	S	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	S	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	S	S		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	S	A		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	S	A		
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	S	S		
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	S	S		
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	S	A		
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	S	A		
(6)マニュアルが整備されている。		S	A			
《1総括》	実施水準に関する評価【20項目】	S	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	S	A	特記事項欄を参照のこと。	/
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	S	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	S	S		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	S	S		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	S	S		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	S	S		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	S	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	S	S		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	S	S		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	S	S		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	S	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	S	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	S	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	S	A		
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(LAS-E)	S	A		
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	S	A		
		(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	S	A		
	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	S	A		
(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		S	A			
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速かつ適切に対応している。	A	A			
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	S	S			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
2 運営水準に係る評価項目	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A	
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	S	A	
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	S	A	
	《2総括》	運営水準に関する評価【25項目】	S	A	A
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A	
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A	
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	S	A	
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	S	A	
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	S	A	
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	S	A	A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	S	A		A
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>1 実施水準に係る評価項目</p> <p>【人員体制】</p> <p>(1)夏期のプール従事者確保が難しくなっているなか、必要人数の確保ができています。有資格者(室内プール通年従事経験者)の割合数を増やし配置した。特に混雑が予想される日は配置する人員数も増員した。</p> <p>(2)継続的に従事している者も増え、海や他施設での経験者も採用し、経験・資格ともに有している人員が増員確保できています。社員においては、よりプール管理の知識を向上させるため、プール衛生管理者資格を新たに取得した。</p> <p>(3)規定研修以外にも救護研修・強化訓練を実施し、スキルアップのために競技形式の研修や日本ライフセービング協会、日本赤十字社等が主催する競技会へも出場し好成績も収めている。本年度も9月に日本ライフセービング協会主催ウォーターセーフティとBLSの2つの講習会を招致開催し、従事者からも希望者が参加し有資格者となった。</p> <p>(4)監視塔(コントロール)からのトランシーバー指示により有資格者、責任者がすぐにフォローできるような業務体制ができています。利用者にもわかるよう業務種別、責任者、有資格者をユニフォームの形状や色で分けている。</p> <p>【外部委託】</p> <p>(1)事業計画に基づき、日単位による必要最小限の最短契約期間にとどめ、経費のさらなる削減に努めた。</p> <p>(2)外部委託事業者とは契約書をかまし、作業報告書等を精査し、不備に対しては必ず顛末書を提出させ再発防止策を示させ、法令・協定書等を遵守させた。</p> <p>【法令等順守】</p> <p>プール換水清掃の都度、国土交通省・文部科学省のプール安全標準指針に従い、排水口ネジ止め安全確認を、所管課職員様立会いのもと実施。必要な点検は随時関係機関に確認し点検し各点検結果はすべて報告書を所管課へ提出している。(開場期間中の遺失物は所轄警察署と調整し、法令にもとづき貴重品は最寄交番へ当日、その他は指定期限内に届け出を行った。)</p> <p>【情報公開】</p> <p>混雑時が予想される土日祝日お盆時期は、プール及び第1～第5駐車場の混雑情報をホームページで情報発信し、利用者が時間調整して来場頂くことで、駐車場待ちの路上待機車両も解消されている。忘れ物リストを受付事務室外壁に掲示し、各自で確認できるようにしている。水質コンディションを掲示及び毎休憩時間場内放送にて明らかにしている。ご意見箱について、指定管理者としての回答文書をご意見箱の横に置き閲覧可能にしている。</p> <p>【管理記録】</p> <p>(1)現場と本社にてダブルデータ管理し、過去のデータと比較分析もできるよう整備、管理している。所管課へは定期的に書面提出している。(2)点検チェックリストを作成し、各種メーターの数値はデータ管理し、比較分析できるよう記録・保管している。各種点検結果報告書を所管課へ随時提出し、点検日がわかるよう年間日程表も提出している。</p> <p>【連絡調整】</p> <p>(1)急を要す場合は、電子メールにて先に所管課へ送付し、後日書面原本を提出している。文書のみでなく写真等を使用した報告書を随時提出した。</p>	<p>(所管評価)</p> <p>1 実施水準に係る評価項目</p> <p>【人員体制】</p> <p>入場者数の多い週末及びお盆の時期は、基準以上の人員体制とし、各必要ポスト数以上の有資格者を配置し、徹底した安全管理に努めていた。また、従事者のスキルアップを目的に様々な研修を実施し、関連する資格の取得も図っている。</p> <p>【管理記録】</p> <p>管理運営に係るデータを細部に渡り管理しており、修繕や点検を含めた業務実施の日程についても、年間日程表を作成し、適切な確な記録の管理を行っている。</p> <p>【緊急対応】</p> <p>通常の救助・救護訓練のほか、公開シュミレーション救助訓練も実施しており、危機管理対応の訓練を手厚く行っている。</p> <p>緊急時のリスク管理として、台風時の休場判断について、考え得る様々な被害を想定し、市へも事前連絡をした上で、安全管理を第一に的確適切な判断を行っていた。</p>			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p><b>【緊急対応】</b>  (1)開場期間中は、受付事務室内に緊急時における対処手順を掲示し受付事務員には毎業務時確認させた。日頃から、現場と本社、市担当者と同様に連絡がとれるように対処できた。  (2)日々の救助・救護訓練に加え、プレッシャーのかかる週末ピーク時に、公開シミュレーション救助訓練も実施した。本年度は機械室においての災害発生を想定し、男女更衣室からプールサイドへの誘導、プールサイドから避難エリア（遊歩道敷地外）への誘導シミュレーション訓練も実施した。  (3)事前リスク管理として、施設上空の天候状況だけで判断せず、台風5号が迷走した際は、台風本体の被害だけでなくアウトバウンドの被害（突風等）が予測されたため、スポーツ観戦・コンサート会場等同様に来場するお客様の危険回避最優先でやむなく休場判断した。事前に所管課へ安全確保措置について、予告連絡と実施決定の2段階報告を行った。  (4)開場中は、自衛消防技能認定と警備員指導教育責任者（施設警備）取得のスタッフにより、危険箇所がないか毎朝夕2回巡回点検を行っている。営業時間中は、更衣室を中心に数名が不定期に巡回点検を行い避難通路には障害物が置かれていない確認をしている。  (5)近隣大型レジャー施設の事件をうけ、賠償責任保険の補償額を1事故5億円から10億円へ増額した。通常の施設管理の保険のほか、従事者対象の業務上災害保険にも加入している。ライフガード体験教室やライフセービングクラブジュニア活動日には、参加者間の怪我等に備える『イベント保険』にも随時加入している。  (6)毎年、国土交通省・文部科学省策定のプール安全標準指針に従い、従事者にわかりやすいように写真を多く取り入れた業務別マニュアルを再編集し、従事者がいつでも確認できる控室に置いてあり、内容が理解できない時には、社員へ随時確認するようになっている。</p>				
	<p>2 運営水準に関する評価項目  <b>【施設管理】</b> (1) 団体貸切利用者においては、事前に協議し、申請書類及び利用料金の支払いを完了できた者のみ利用を許可している。開場中には混雑時の一般利用者へ配慮するため、早朝からのオープンウォーターチームの団体貸切利用を柔軟に受け入れた。  (2) 怪我、火傷対策としてビーチサンダル貸出・水撒き、防犯対策として暗証番号設定可能な貴重品ロッカー設置、ロッカー荒らしの発生している男子更衣室には、目立つ注意喚起掲示物及び防犯ミラーを設置した、安全面を第一優先に施設の修繕を実施している。開場期間中の場外整理については、交通警備（2号）の警備員指導教育責任者資格取得の者が指導教育にあたった。  <b>【利用者対応】</b>  (1) 口頭、リーフレット、掲示物の案内のみでなく、受付入場口にビデオ放映にて注意事項・禁止事項を案内している。配慮が必要な利用者が入場の際には受付員がすぐに総括責任者へ連絡し随時声掛け対応している。筆談が必要な利用者向けに案内ポスターを掲示している。外国語対応が必要な場合に備え音声翻訳アプリ入りタブレットを導入し対処した。  (2) 利用者のニーズに応え、幼児用の貸出ビーチサンダルを新たに用意した。利用者の状況に応じて提供できる備品等を貸出し、とくに熱中症初期症状の利用者へは経口補給液の無料提供（救護室内）、猛暑日にはプールサイド乳児へのアイスノン等貸出を実施し、重傷病者がでないよう事前未然対応に努めた。  (3) 接遇に対し利用者よりモニタリング及びご意見箱、手紙にて高評価を受けた。モニタリング及びご意見箱の合算賛辞比98%超えを達成した。  (4) 公平中立な接遇を習得するため従事者がユニバーサルマナー検定や初級障害者スポーツ指導員資格を取得し、高齢者・障がい者の方々にも心地のよいサポートが実践できるようになり、今まで近隣の屋外プールを利用していた方々が福生市営プールを好んで利用頂けるようになり、障がい者の入場者数が倍増した。</p>			<p>2 運営水準に係る評価項目  <b>【利用者対応】</b>  外国人の多い当市の状況も踏まえ、音声翻訳アプリ入りタブレットを導入し、幅広く利用者のサービス向上に努めている。備品の提供については、熱中症対策を重視し、事前未然対応できるものを多く備えていた。従事者についても、研修等が徹底されており、利用者アンケートで非常に高い評価を得ていた。また、従事者がユニバーサルマナー検定や初級障害者スポーツ指導員資格を取得し、高齢者や障害者へのサポート体制の充実を図り、特に障害者の利用者数は前年度比で138%増であった。  <b>【事業運営】</b>  利用者アンケートより、利用者の満足度は高く、利用者ニーズを把握し質の高いサービス提供が実現できていることが分かる。  通常のプール運営のほか、福祉活動であるフードドライブや日本ライフセービング協会主催の講習会、ライフガード体験イベントの開催など多種多様な独自事業を展開し、魅力ある事業運営を行っている。  <b>【事故等対応】</b>  損害賠償責任保険の補償額を1事故5億円から10億円へと引き上げ、リスク管理を高めた。</p>	

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
<p>5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)</p>	<p><b>【事業運営】</b>  (1)計画書の事業以上に事業を実施。東京都市町村体育大会においては、急遽の要請であったが、有資格者の監視員を配置し協力した。夏休みイベントは、天候不良を考慮して別日にも臨時開催した。  (2)中学生以下の小人と障がい者及び介護者の入場者数が年々増加している。利用者のニーズに応え販売商品の品数を開場中も可能な限り増やした。  (3)水質管理（近隣プールに比べ水がきれいとの利用者の声）、小2以下2時間無料や土日お盆時期の駐車場混在情報発信により市外の利用者が増えている。利用者へのひと声（挨拶）、丁寧な案内（接遇）をすることで、注意・禁止事項の理解・協力を得られ、大きなクレーム・事故なく運営が継続できている。  (4)常連の利用者に好評であったプール使用料以外に使用できる回数券を昨年よりも限定数を増やし販売した。また、水なしでは成立しないプール運営管理だからこそ、水を大切にし、水に対して感謝の気持ちの輪を広げようと水の日である8月1日にイベントを開催した。8月1日から31日までフードドライブを実施し、市民の方のみならず市外の方やプールを利用されない方にも協力を頂けた。</p> <p><b>【維持管理】</b>  (1)臨時休場時においても施設内の衛生管理維持のために、清掃・施設消毒等の強化清掃を実施。機械警備については昨年度末に警備会社を変更し、老朽化した機器を一新し、今年度より誤作動なく管理できた。東京都市町村体育大会団体貸切利用においても開場期間中は東京都プール等取締条例に従いプールサイドでの食事が禁止であることを事前説明し、大会関係者に理解頂き衛生管理に努めた。閉場期間中も週2回定期巡回点検し清掃や簡易補修を実施している。1月と2月は記録的低温気象だったため、凍結・積雪等による被害がないか定期巡回点検日以外にも臨時巡回巡視点検を行った。現金を取り扱う受付事務室内は閉場期間中においてもセキュリティーを強化している。  (2)利用者が安全快適に施設を利用できるよう、施設の老朽箇所の補修（プールサイド亀裂、男女更衣室床全面人工芝張替）を行った。設備についてはメーターの数値を記録し、データ管理分析し異常時の早期発見に努めている。  (3)事業計画書備品リストにて届け出ている自社持込の備品には、市の備品とは別にナンバーリングラベルを貼り付けて管理している。  (4)市による新幼児プールろ過機設置においては、設置後、付属する塩素供給機が幼児使用のプールに適さない機能（基準値設定不可）であったため、適切な機能を指摘提案し開場までに急遽交換設置することとなった。その他修繕が必要な箇所は、開場前と開場後に報告書を提出し、協議し、計画を立て、限られた予算でより多くの修繕が出来るよう自社努力し行っている。</p> <p><b>【環境配慮】</b>  スキル・ノウハウを活用し、光熱水道やプール管理薬品の使用量の節約に努めた。電気使用量については5年連続さらに削減できている。</p> <p><b>【広報活動】</b>  (1)市内全小中学校児童生徒へのチラシ配布、駅や商店街へのポスター掲示、ホームページでのPRのほか、外部機関のWeb情報誌への情報掲載、福生市営プールにおける光熱水費の削減及び水の日イベントとフードドライブ開催について環境省主催シンポジウムにて独自事業の成果を発表、福生市環境フェスティバルブース参加により周知活動を行った。  (2)市広報掲載案件は、年間予定を先に提出している。イベントチラシ、外部機関への掲載記事も事前に原稿を提出し承認を所管課より得ている。</p> <p><b>【苦情等対応】</b>  (1)利用者へのひと声（挨拶）、丁寧な案内（接遇）により本年度も大きなクレームがなく運営できた。要望にはそれぞれのケースにより随時現場責任者が所管課へ報告し、対応可能な要望へは迅速に対応した。  (2)随時所管課へ報告した後、書面にてまとめた報告書も提出した。</p>				

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
<p>5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)</p>	<p>【事故等対応】 (2)通常の施設管理業務に対する損害賠償保険においては昨年よりも補償額を上げて加入した。その他、現金を扱うので動産保険、猛暑日の炎天下では 過酷な勤務条件となるため従事者対象の業務災害保険、参加者間の傷害にも備えてイベント保険に加入している。 【利用者アンケート】 (2)モニタリングの実施回数を増やし、現場スタッフと本社スタッフにおいて協議し対応可能な要望へは迅速に対応した。モニタリング・ご意見箱の内容及び対策は文書にし、利用者へも開示した。 【利用状況】 オープン3週間で昨年の約半数もの入場者数を記録。天候に恵まれた週末には、利用者数1,000名を超える運営管理を目指してきたが、想定していた1,000名を超え、1,200~1,600名もの入場を頂けるようになった。8月は記録的な天候不良が続き、4日臨時閉場したが、総入場者数は昨年度を超え23,644名であった。</p> <p>3 収支等に関する評価項目 【経費削減】 光熱水費は、開場日程予定表に基づき最短契約（開栓、通電）とし、有資格者によりこまめなチェック調整作業を履行したことにより昨年よりもさらに削減した。 【使用料等】 日毎の使用料と独自事業売上が明確になるよう別管理し、専用口座へ入金した明細記録も定期的に所管課へ提出している。団体貸切利用者には、使用申請に基づき見積書や請求書を発行し、使用料は全て専用口座へ振込による入金とし、完全明朗化されている。 【収支状況】 指定管理5年連続収益をあげることができた。本年度予算書になかった収支報告書「その他の収入」は、団体貸切利用の諸経費（通常業務外人件費）請求分である。光熱水費が予算より大幅に削減できているのは、悪天候における影響と、弊社水質管理スキル・ノウハウのもと、天候、利用者数の状況等を考慮し、水質調整作業を熟知した有資格者が、こまめなチェック調整する手間（人力）をかけた成果であり、同時に、監視業務が疎かにならないように、従事者を十分確保し、監視業務においても増員配置（人件費・求人広告費・業務管理費増）せざるを得なかった。</p> <p>4 総合評価 今年度は、7月は天候に恵まれ、週末に1日1,200~1,600名もの入場があった。また、年々減少傾向にあった市内小学生の無料券利用入場者が増え、障がい者及び介助者においては入場者数が倍増した。総入場者数は、8月の記録的な長期天候不良が影響し、昨年度から微増の23,644名であったが、何よりもお客様が安全に安心して快適にご利用頂ける業務運営管理をめざし、業務を履行した結果、モニタリングや御意見箱において合算賛辞比98%超えの数多くの賛辞メッセージを頂くことができたことから今自己評価とした。第二期指定管理期間においても、現状に満足することなく、より一層の『安全・安心・快適』及び『利用者のニーズに迅速対応』を第一テーマに、引き続き精進し福生市へ恩返しをしたい。</p>			<p>4 総合評価 例年にない冷夏となり、プール運営としては厳しい状況ではあったものの、丁寧な利用者対応や行き届いた衛生管理、多様な独自事業の実施といった絶え間ない企業努力により、微増ながら総入場者数を増加できたことは評価できる。 特に、大きなクレームもなく運営管理がなされ、モニタリング・御意見箱での賛辞が多数寄せられており、従業員はそれが高いモチベーションとなっているようだ。老朽化著しい施設であり、予算も限られている中で、最大限の対応をしていた。 プール管理の最重要ポイントである「安全管理」において、標準以上の従業員と有資格者を配置し、安全安心なプールの管理運営に努めており、次年度以降も引き続き、より高いレベルでの管理運営を期待する。</p>	
	<p>(最終評価) 利用者へのサービスとして、外国人向けに音声翻訳機能を持ったタブレットで通訳サービスを導入している点については、福生市の環境に合わせたサービスという意味で評価できる。 また、利用者の中でも高齢者や障害者のサポート体制充実が図られており、障害者の利用者数が増加したことは評価できる。 さらに、冷夏の影響があったものの、プール運営としての利用者対応や衛生管理、様々な独自事業の実施といった創意工夫の結果、微増ながら総入場者数を増加できたことは評価できる。 おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>				

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

指定管理業務総括評価書（平成29年度）

施設名	田園児童館(田園会館含む)
指定管理者名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
指定期間	29年 4月 1日～ 34年 3月 31日 [ 5年 0ヶ月]

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…子ども育成課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A		
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	B	代表理事が変更した際、契約書を再作成していない。	
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	B	昨年度も指摘したが、パソコンをワイヤー固定していない。	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A		
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A		
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A		
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A		
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A		
(6)マニュアルが整備されている。		A	A			
《1 総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A		
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A		
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A		
		(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A		
	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A		
(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		A	A			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る 評価項目	事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A		△
		(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A		△
	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		△
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		△
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		△
	《2総括》運営水準に関する評価【27項目】	A	A		A	
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		△
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		△
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		△
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		△
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		△
		《3総括》収支等に関する評価【5項目】	A	A		A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>平成28年度モニタリング指摘事項の改善対応は以下の通りである。「緊急対応」の(3)において、大型台風や大雪等の気象情報の収集が遅いこと、館長不在時の責任者が不明確であること等、危機管理上の不備について指摘を受けた。これについては、まず全職員が気象情報に対して日常的に注意を払い、情報収集にあたることを励行する。加えて、入手した情報に基づき、当日出勤の職員間で協議し、その結果に応じて対策を講じる手順改善を行った。さらに、緊急時の連絡体制については「災害時等における児童館(学童クラブ含む)と子ども育成係との連絡体制」で明文化した。</p> <p>平成29年度の「みどりのカーテンコンテスト」において、田園児童館はみどりのカーテン部門で「最優秀賞」をいただいた。ゴーヤを育て、「みどりのカーテン」を作る際、地域の方から育成アドバイスを受ける等、当活動を通じて地域と連携する機会を持つことができた。</p> <p>幼児事業について、週末に家族同士の交流を促し、子育ての悩みを解消する場として新規事業「にっこりタイム」を2回実施した。平日と同様の活動に加え、ギター演奏やマット運動等、新しい活動もプログラムに取り入れた。盛りだくさんの内容を時間の許す限り楽しむ参加者の様子から、平日の来館が難しい利用者の当事業に対するニーズを感じるため、今後も実施していきたい。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>平成28年度業務の履行に対するモニタリングにおいて、大型台風や大雪等の気象情報の収集の遅滞、館長不在時の責任の所在等、危機管理上の不備を指摘したが、緊急時の対応手順や連絡体制の見直しを図る等、平成29年度業務の履行においては改善が見られた。</p> <p>平成29年度に参加した「みどりのカーテンコンテスト」は、地域住民からアドバイスを受けながら作業を進める等、児童館と地域の間良好な関係を維持、発展させる機会となった。</p> <p>週末実施の幼児事業「にっこりタイム」は、平日の来館が難しい保護者の参加が見られる等、親子の絆を深める場としてだけでなく、児童館と利用者、あるいは利用者同士のコミュニケーションを促進する場としての機能を果たしている。</p> <p>個人情報記録されたパソコンの管理や、契約書の処理については不備があったため改善していただきたい。</p>			
	<p>(最終評価)</p> <p>昨年度のモニタリング評価にて指摘された内容について、改善が図られている点については評価できる。 また「みどりのカーテンコンテスト」において地域の方から育成アドバイス等を通じて地域と連携し、「最優秀賞」を受賞したという点について、地域との連携があつてこそ受賞できた実績ということで評価できる。 また新事業「にっこりタイム」について、児童のための施設という枠組みにとらわれず、その裏にいる保護者の悩みを解消する場を提供し、保護者と児童の双方が恩恵を受けることができる事業を実施したという点も評価できる。 また、今年度新たにB評価となった項目もあり、その点については改善していただきたい。 おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

指定管理業務総括評価書（平成29年度）

施設名	武蔵野台児童館
指定管理者名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
指定期間	29年 4月 1日～ 34年 3月 31日 [ 5年 0ヶ月]

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…子ども育成課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A		
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	B	業務日誌に未記入の箇所が見受けられた。	
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	B	代表理事が変更した際、契約書を再作成していない。	
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	B	昨年度も指摘したが、パソコンをワイヤー固定していない。	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A		
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A		
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	B	図書館に不審者が現れた際、市への報告がなかった。	
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A		
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A		
(6)マニュアルが整備されている。		A	A			
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A		
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A		
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A		
		(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A		
	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A		

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る評価	苦情等対応	(2) 苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A		
	事故等対応	(1) 事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A		
		(2) 必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A		
	利用者アンケート	(1) アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		
		(2) アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		
	利用状況	(1) 利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		
	《2 総括》	運営水準に関する評価【27項目】		A	A	A
3 収支等	経理事務	(1) 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	B	金庫に多額の現金が保管されていた。	
	予算執行	(1) 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		
	経費縮減	(1) 経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		
	使用料等	(1) 使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		
	収支状況	(1) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		
		《3 総括》	収支等に関する評価【5項目】		A	A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価		A	A		A
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>平成29年度は、武蔵野台児童館遊戯室にて3児童館、学童クラブとワーカーズコープが運営する歩っ歩とが合同で中高生をメインとして企画したフェスin FUSSAを開催できた。福生高校のダンス部やその他の高校のダンス部に演技をしてもらい、和太鼓部には演奏をしてもらうことができた。写真部は展示コーナーを設置し、演目の合間に鑑賞してもらえるようにした。高校生たちの活気溢れる演技や演奏、素晴らしい作品の数々に、鑑賞していた子ども達は目を輝かせ、大人達は感動していた。中高生に活躍の場を提供するだけでなく、多世代間の交流を促進する行事を実現できた。</p> <p>0、1歳から保育園に通う子どもが増え、乳幼児の利用数が減少していることが現状としてある。そのような子どもにも児童館に来てひろば事業に参加してもらえよう、保育園や幼稚園が休みの土日に開催するホリデーひろばを新規事業として実施した。当事業への参加を通じ、多くの子どもとその保護者に、児童館や地域とのつながりの形成、小学校への進学後の来館や事業参加、学童クラブの利用等を行っていただきたい。実際、成長とともに児童館から足が遠のいた子どもの参加も見られ、久しぶりのお母さん同士の交流も生まれている。さらに、小学生や中学生のいる時間帯のため異年齢交流の機会にもなっている。</p> <p>平成29年度は1、2階の冷水機、2階トイレの換気扇、空調関係と、高額な修繕が続いた。2階の冷水機については福生市子ども育成課負担で設置していただいた。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>市民の方から御厚意で借りている畑について、管理が不十分であると持ち主から苦情が入った。苦情が入った後は適切に対応していたが、今後も積極的に持ち主とコミュニケーションをとり、トラブル防止に努めていただきたい。</p> <p>図書館に不審者が現れた際、施設全体を管理する立場でありながら市への報告を行わなかった。今後も危機管理意識を高めていただきたい。</p> <p>施設管理(清掃及び修繕等)について、図書館より意見をいただくことが見受けられたため、日常的にコミュニケーションをとっていただきたい。</p> <p>ホリデーひろばは、仕事等の関係で平日に児童館を利用することができない保護者に非常に好評で、今まで児童館を利用する機会がなかった層を取り込むことができた。幼児の利用人数も増加傾向にあるため、実施回数を増やす等、引き続き力を入れていただきたい。</p>			
	<p>(最終評価)</p> <p>ホリデーひろばについて、児童館と地域とのつながりの形成だけでなく、子どもの成長を見据えて小学校進学後の児童の来館及び事業参加や、異年齢交流の機会を狙って実施した事業という点は評価できる。</p> <p>また、B評価の項目がいくつかあるため、改善を図られたい。特に不審者の件については、共用施設であるという面からも、施設全体での管理を徹底して頂きたい。</p> <p>おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

指定管理業務総括評価書（平成29年度）

施設名	熊川児童館
指定管理者名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
指定期間	29年 4月 1日～ 34年 3月 31日 [ 5年 0ヶ月]

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…子ども育成課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A		
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A		
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	B	個人情報の保存年限の明確化、適切な廃棄処分をお願いしたい。	
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	B	昨年度も指摘したが、パソコンをワイヤー固定していない。	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A		
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A		
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A		
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A		
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A		
(6)マニュアルが整備されている。		A	A			
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A		
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A		
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A		
(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。		A	A			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る 評価項目	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A		△
		(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A		△
	事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A		△
		(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A		△
	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		△
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		△
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		△
	《2総括》	運営水準に関する評価【27項目】	A	A		
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		△
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		△
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		△
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		△
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		△
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		A
4	総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>乳幼児とその保護者の来館者数が増えたため、幼児と小学生が交流できるよう、幼児ルームで幼児と小学生が遊べる時間を設けた。その結果、小学生が率先して幼児と遊ぶようになり、保護者もその様子を微笑ましく見守り、一緒に遊んでくれる小学生を目当てに来館する等、異年齢交流の機会を提供できるようになった。</p> <p>ちびっこひろばでは、猫のひたい農園にひまわりを植え、芋を育て、収穫する等の活動を行うことで、子どもが土と触れる機会を増やすことができた。</p> <p>今年度は、3館合同事業のフェスin FUSSAのほか、熊川児童館だけでもBabyくまひろば、マジックタイム、くまっこ科学、あつまれ！ちびっこ先生等、多くの新規事業を立ち上げた。</p> <p>あつまれ！ちびっこ先生では、小学生が企画したパネルシアターを乳幼児親子に披露する機会を設けることで、小学生の満足度を高める事業を実施できた。</p> <p>日頃からダンス練習を目的とした男子高校生の来館が多く、くまがわじどうかんまつりやフェスin FUSSA等への参加につなげることができた。</p> <p>わくわく陶芸では、子どもだけでなくその保護者にも製作を楽しんでもらうため親子での参加も可とし、昨年度も人気のあるイベントだったため実施回数を2回に増やす等、利用者のニーズに基づき事業を改善した。</p> <p>子ども会議では、子ども自身に遊び等に関するルールを考えさせることでルールに対する意識を向上させる等、子どもの成長を促す機会を提供した。</p> <p>今年度は遊戯室の倉庫防水、館内空調等、大型修繕が多かった。冷水機と電話機については福生市子ども育成課負担で設置していただいた。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>幼児ルーム内に子どもが口に入れたものを別に入れておくためのカゴを設置し、それらを特に入念に清掃する等、乳幼児とその保護者が安心して使えるような工夫がなされている。</p> <p>利用者へのアンケート調査の結果をもとに、フェスin FUSSA、みんなでハンドメイド、あつまれ！ちびっこ先生等、充実した新規事業を実施できた。</p> <p>小学生と、乳幼児や高齢者等の多世代間の交流が活発に行われ、地域に根差した児童館としての機能を果たしている。</p> <p>高校生について、平時のダンス練習を目的とした来館を契機に、くまがわじどうかんまつりやフェスin FUSSA等のイベントにおいても交流の機会を持つことができたが、さらなる利用数の増加に向けてPRを継続していただきたい。</p> <p>前年度も指摘したパソコンの盗難防止措置については、今年度においても不十分であったため改善していただきたい。</p>			
	<p>(最終評価)</p> <p>乳幼児とその保護者の来館者数が増えたため、幼児と小学生が遊べる時間を設けたということで、来場者数の増という環境の変化を利用してより良いサービスの提供を試み、それが利用者のニーズと合致した、という点については評価できる。また児童館という施設の特徴にとらわれることなく、普段は交流が無いような高校生との交流を事業に取り入れた点についても評価できる。しかし、個人情報保護について、昨年度はA評価だったがB評価となっているため、改善をお願いしたい。</p> <p>おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

指定管理業務総括評価書（平成29年度）

施設名	田園学童クラブ
指定管理者名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
指定期間	29年 4月 1日～ 34年 3月 31日 [ 5年 0ヶ月]

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…子ども育成課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A	
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A	
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A	
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A	
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A	
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A	
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A	
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A	
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A	
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A	
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A	
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A	
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A	
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A	
(6)マニュアルが整備されている。		A	A		
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A	
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A	
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A	
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A	
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A	
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A	
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A	
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A	
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A	
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A	
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A	
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A	
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A	
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A	
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A	
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A	
		(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A	
	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A	
(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		A	A		
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A		
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A		

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る評価項目	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		
	《2総括》	運営水準に関する評価【27項目】	A	A		A
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>今年度は1年生が多く、7時30分からの開所・お迎えサービス等、新しい取組を始めた。それに伴い、職員一同が保護者との緊密な関わりや子どもたち一人ひとり（特に新1年生）の見守りを一層心がけた。一人ひとりを大切に、という思いの下、今年度は卵アレルギーの学童児1名が通年在籍していたため、卵なしのお菓子や手作りおやつを提供に努めた。その児童の誕生日会では卵なしケーキを作り、保護者にも喜んでいただいた。</p> <p>今年度も親子行事に力を入れた。親子のデイキャンプでは、子ども達からリクエストのあった「麻婆丼」をバーベキュー場で作ることを企画したところ、80名前後の参加があり、終始賑やかな行事を実施できた。</p> <p>親子のクリスマス会ではピザ作りに親子で挑戦し、じどうかんまつりでは保護者や子ども達にボランティアとして活躍してもらいながら4つの飲食店を出店した。いずれの行事においても親子の絆を深める時間を提供することができた。</p> <p>育成室にメダカを飼い始め、日直を中心に餌やりや水槽を洗う等のお世話をした。そのような日々の中で、日直や班長等のリーダーの育成に注力し、毎日の帰りの会で子ども達の自主性を引き出し続けた。最後のお別れ遠足の際、班長が集合、整列等を積極的に呼びかけ、時には職員の期待以上のことを自ら進んで行う等、リーダー育成の成果は子ども達の行動の変化を通じて確認できた。今後も子ども達の自主性を重視し、それを引き出すリーダー育成に取り組んでいきたい。</p> <p>前年度モニタリングでの改善点として、報告書等を遅延なく提出することに努めた。延長料金に関しては、お迎え時の声かけ、電話連絡等を徹底した結果、前年度よりは保護者にも意識してもらうことができ、納付期日に間に合う月が増えたが、今後も改善に向けた努力が必要と感じている。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>平成28年度業務の履行に対するモニタリングにおいて、報告書等の提出や延長育成料の納付の遅滞を指摘したが、報告書等については提出期限の遵守に努め、延長育成料については利用者への督促を行うことで利用者の意識の向上を図る等、平成29年度業務の履行においては改善が見られた。</p> <p>平成29年度に実施したデイキャンプ、クリスマス会等の親子行事において、利用者へのアンケート調査の結果に基づき、業務の充実に向けて内容を工夫した。</p> <p>児童のおやつについて、利用者へのアンケート調査やヒアリングの結果を踏まえ、パンのような腹持ちのよいおやつを提供する回数を増やす等の工夫を行っている。</p> <p>児童自らが育成室のメダカの飼育を日常的に行う等、児童の主体性を育む取組が見受けられた。</p>			
	<p>(最終評価)</p> <p>平成28年度業務の履行に対するモニタリングを反映し、平成29年度業務の履行において改善が見られたという点については評価できる。またデイキャンプ等の実施では、利用者へのアンケート調査の結果に基づき、業務の充実に向けて内容を工夫したという観点から、利用者ニーズに応える事業ができているという点において評価できる。</p> <p>また「一人ひとりを大切に」という考えから、アレルギー対応にも取り組み、保護者の高評価を得ているという点も評価できる。</p> <p>おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

指定管理業務総括評価書（平成29年度）

施設名	武蔵野台学童クラブ
指定管理者名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
指定期間	29年 4月 1日～ 34年 3月 31日 [ 5年 0ヶ月]

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…子ども育成課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A	
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A	
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A	
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A	
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A	
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A	
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A	
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A	
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A	
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A	
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A	
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A	
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A	
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A	
(6)マニュアルが整備されている。		A	A		
《1 総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A	
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	B	クラブ活動費の納付案内について、特定の保護者とのコミュニケーションが円滑に行われていなかった。
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A	
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A	
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A	
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A	
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A	
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A	
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A	
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A	
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A	
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A	
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A	
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A	
環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A		
広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A		
	(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A		

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
2 運営水準に係る 評価項目	苦情等対応	(1) 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A	
		(2) 苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A	
	事故等対応	(1) 事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A	
		(2) 必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A	
	利用者アンケート	(1) アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A	
		(2) アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A	
利用状況	(1) 利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		
	《2 総括》 運営水準に関する評価【27項目】	A	A		A
3 収支等	経理事務	(1) 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A	
	予算執行	(1) 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A	
	経費削減	(1) 経費が削減され、又はその削減に向けた努力を行っている。	A	A	
	使用料等	(1) 使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A	
	収支状況	(1) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A	
		《3 総括》 収支等に関する評価【5項目】	A	A	
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>今年度からお迎えサービスを始め、学校、家庭と連携をとり、1年生のお迎えを実施した。在籍児ではない子が一緒に着いてきてしまい、様々な出来事が起きた。また、連絡のあった下校時間にお迎えに行ったが学校側が学童児を下校させてしまった、家庭からの連絡が十分になされなかった等の問題も起きた。しかしながら、保護者からは安心できて良いとの意見をいただき、トラブルもあったが徐々に子ども達と保護者も慣れたことで事故につながることなく1年を終えることができた。</p> <p>夏休みの間のみ学童クラブを利用した児童が20名おり、多くの保護者から「子ども達が楽しく通えるため、安心して仕事に向かうことができ感謝しています。」との声をいただいた。</p> <p>今年度の目標として保護者の行事への参加、子ども達の主体的行動を掲げた。</p> <p>まず保護者の行事への参加は、福生七夕まつりパレード、クリスマス会、じどうかんまつり等の大型行事への参加という形で実現できた。これらの行事において保護者に力を発揮していただいたことで、クラブと保護者間の信頼関係を深めることができた。</p> <p>子ども達の主体的行動は、遊びの中で行っていたダンスを行事の際に発表するという大きな発展の中で見受けられた。発表に向けて練習し、その成果を本番で披露する経験を通じ、子ども達の自主性だけでなく、チームワーク、お互いを思いやる気持ち、達成感を引き出すことができた。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>平成29年度より始動のお迎えサービスを実施する中、保護者から十分に連絡がなされない事態が生じたが、連絡帳にて連絡協力の呼びかけを行う等、事態の改善に向け取り組んでいる。責任者2名のうち必ず1名が出勤することで、保護者の安心を確保し、問題が起きた際も迅速に市に報告ができています。</p> <p>クラブ活動費納付の既済・未済について、クラブと特定の保護者間のコミュニケーションの不足から、保護者の誤解が生じ、クラブの保護者対応に対する苦情が市へ寄せられる事態に発展した。最終的には保護者の誤解を解く形で事態収拾に至ったが、これを機に、これまで以上に緊密な保護者とのコミュニケーションを意識していただきたい。</p> <p>在籍児が多いため、子ども同士のトラブルは日常茶飯事であるが、指導員が間に入り、大きなトラブルにつながるよう適切に対応できている。体育館等の予約が必要なものについては、今後も平等な利用を心がけていただきたい。</p> <p>自主事業の朝延長及び夜延長の利用者が多く、保護者から好評を得ている。引き続き安全に実施していただきたい。</p>		
	<p>(最終評価)</p> <p>お迎えサービスについて、様々なトラブルが発生したが、迅速に市に報告を入れ、その後改善策を協議しサービスに反映していく姿勢と、最終的には事故無く保護者からも高評価を得ていることは評価できる。</p> <p>自主事業の朝延長及び夜延長については、保護者の多様な働き方を受け入れることができる事業であり、保護者のニーズに応える事業として評価できる。クラブ活動費の未納問題については、今後とも丁寧な説明を心掛けていただきたい。</p> <p>おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>				

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

指定管理業務総括評価書（平成29年度）

施設名	熊川学童クラブ
指定管理者名	特定非営利活動法人 ワーカーズコープ
指定期間	29年 4月 1日～ 34年 3月 31日 [ 5年 0ヶ月]

※(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…子ども育成課 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A	
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A	
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A	
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A	
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A	
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A	
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A	
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A	
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A	
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A	
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A	
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A	
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A	
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A	
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A	
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A	
(6)マニュアルが整備されている。		A	A		
《1総括》	実施水準に関する評価【19項目】	A	A		A
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A	
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A	
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A	
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A	
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A	
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A	
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A	
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A	
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A	
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A	
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A	
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A	
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A	
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A	
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A	
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(F-e)	A	A	
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A	
(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。		A	A		
苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A		
	(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	A		

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る 評価項目	事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速にかつ適切に対応している。	A	A		△
		(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A		△
	利用者アンケート	(1)アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		△
		(2)アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		△
	利用状況	(1)利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		△
	《2総括》運営水準に関する評価【27項目】	A	A		A	
3 収支等	経理事務	(1)専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		△
	予算執行	(1)収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		△
	経費縮減	(1)経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		△
	使用料等	(1)使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		△
	収支状況	(1)収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		△
		《3総括》収支等に関する評価【5項目】	A	A		A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	<p>(自己評価)</p> <p>今年度は「新1年生への登所お迎えサービス」、「朝延長育成」、「登所降所配信メールシステム」の3つの新規事業を行った。</p> <p>「新1年生への登所お迎えサービス」は、熊川クラブへの登所の際に、わらつけ通りや五丁橋からあがるトンネル付近等の歩道が狭く、車の交通量も多いため、職員が引率することへの保護者からの評価が高かった。</p> <p>「朝延長育成」は予想より利用回数は少なかったものの、一定のニーズを感じるため、引き続き行っていきたい。</p> <p>「登所降所配信メールシステム」は保護者から好評をいただいている。今後は登所降所の情報提供だけでなく、メール配信の有効活用も行っていきたい。</p> <p>お別れ遠足として多摩六都科学館に行った。子どもにとって楽しく、印象深い行事を実施できた。</p> <p>週に1度、全学童児の交流を目的として実施する「全体あそび」で、1年を通して人気のあったサバイバルドッジボールを行った。高学年の子ども達が低学年に有利なルールを設定し、手加減をする等、異年齢間で工夫して遊ぶ様子が見受けられ、大きな事故なく、安全安心の育成を行うことができた。</p>		<p>(所管評価)</p> <p>若葉保育園の夕涼み会に参加したり、熊川アパートに住む高齢者に敬老カードを渡す等、多世代との交流に積極的である。</p> <p>保護者同伴のイベントにも多くの参加があり、保護者との良好な関係を築けている。</p> <p>平成29年度に入退室管理システムを導入したが基本的な機能のみの使用となっている。保護者に対して連絡メールを配信する等、今後の活用方法を検討していただきたい。</p> <p>平成29年度より「新1年生への登所お迎えサービス」が始動し、クラブ利用者全体の約6割が当サービスを活用している。しかし、現時点では当サービスがクラブの利用数の増加に寄与しているとは言い難いため、当サービスのあり方について今後も検討していただきたい。</p>			
	<p>(最終評価)</p> <p>「新1年生への登所お迎えサービス」について、歩道が狭く車の交通量が多いという交通事情を踏まえた新事業ということで、地域に関する理解が無いと企画が難しい事業であるため、地域に根差したサービスを提供できているという点が評価できる。</p> <p>「登所降所配信メールシステム」(入退室管理システム)については、児童の安全安心に関わるサービスであり、前述の地域事情等からも地域特性として必要なサービスであると考えられるため、新事業として実施したことは評価できる。また、このシステムを現状では使いきれていない点が見受けられるが、徐々にノウハウを蓄積し、事業に工夫を凝らしていただきたい。</p> <p>おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>					

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。

指定管理業務総括評価書（平成29年度）

施設名	福生市民会館
指定管理者名	ふっさJ&S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

※（記入者）自己評価…指定管理者 所管評価…公民館 最終評価…福生市行政改革推進本部

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
1 実施水準に係る評価項目	人員体制	(1)業務基準に即し、人員を過不足なく配置している。	A	A		
		(2)必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	A	A		
		(3)計画的に研修等を実施している。	A	A		
		(4)業務の執行体制が、明確に定められている。	A	A		
	外部委託	(1)協定書等に基づき適切な委託契約が行われている。	A	A		
		(2)外部委託事業者に対して法令、協定書等を遵守させている。	A	A		
	法令等遵守	(1)法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A		
	個人情報保護	(1)個人情報保護に関する規程が整備されている。	A	A		
		(2)個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A	A		
	情報公開	(1)協定書等に従い、情報を適切に管理している。	A	A		
	管理記録	(1)業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A		
		(2)点検、修繕等の履歴が適切に記録・保管されている。	A	A		
	連絡調整	(1)協定書等に従い、各種報告書を遅滞なく市に提出している。	A	A		
		(2)市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	A		
	緊急対応	(1)事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A		
		(2)定期的に避難訓練等が実施されている。	A	A		
		(3)緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行っている。	A	A		
		(4)避難通路には障害物が置かれていない。	A	A		
		(5)加入しなければならない保険に加入している。	A	A		
(6)マニュアルが整備されている。		A	A			
《1 総括》	実施水準に関する評価 【19項目】	A	A		A	
2 運営水準に係る評価項目	施設管理	(1)協定書等に従い、開所日、開所時間等を遵守している。	A	A		
		(2)事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A	A		
	利用者対応	(1)受付、案内等を迅速かつ適切に行っている。	A	A		
		(2)利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A		
		(3)言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	A	A		
		(4)利用者の平等な利用が確保されている。	A	A		
	事業運営	(1)年間計画書に即し、事業を実施している。	A	A		
		(2)業務内容は利用者・地域ニーズが反映されている。	A	A		
		(3)業務内容がサービス水準の向上に寄与している。	A	A		
		(4)業務の充実に向けて、内容を工夫している。	A	A		
	維持管理	(1)仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	A	A		
		(2)仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	A	A		
		(3)備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A		
		(4)協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	A	A		
		(5)修繕台帳が整備されている。	A	A		
	環境配慮	(1)省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。(LAS-E)	A	A		
	広報活動	(1)事業内容の告知・PRが適切に行われている。	A	A		
		(2)広報等の情報を適切に市へ報告をしている。	A	A		
	苦情等対応	(1)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	A	A		
(2)苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		A	A			
事故等対応	(1)事故が起こった場合、迅速かつ適切に対応している。	A	A			
	(2)必要な損害賠償責任保険等の加入を行っている。	A	A			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	備考 (※所管評価)	最終評価	
2 運営水準に係る 評価項目	利用者アンケート	(1) アンケート調査を実施し、その結果を速やかに市に報告している。	A	A		
		(2) アンケート調査結果を施設の利用、事業内容等に反映させている。	A	A		
	利用状況	(1) 利用者数、利用率等は、適正な水準にある。	A	A		
	《2総括》	運営水準に関する評価【27項目】	A	A		A
3 収支等	経理事務	(1) 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	A	A		
	予算執行	(1) 収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A		
	経費縮減	(1) 経費が縮減され、又はその縮減に向けた努力を行っている。	A	A		
	使用料等	(1) 使用料等の収納は適切に執行されている。	A	A		
	収支状況	(1) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A		
	《3総括》	収支等に関する評価【5項目】	A	A		A
4 総合評価	「1実施水準」「2運営水準」「3収支等」の《総括》による総合評価	A	A		A	
5 特記事項 (評価分析、 成果、課題等)	(自己評価)		(所管評価)			
	<p>関係法令他「福生市民会館管理運営業務基準」に則り、安全性、利便性向上に注力し、公平・公正な管理運営に努めた。</p> <p>開館40周年事業の特別公演が即日完売となるなど、幅広い層の市民の方に満足いただくことができる事業展開を行った。地域活性化事業は参加者の意識が向上し、運営ボランティアが増加した。独自事業では休憩スペースのカフェを活用して、地元アーティストを起用した「四十雀ライブ」を開催するなど新たな取り組みや発展的成果もあった。</p> <p>運営については、個人情報管理・コンプライアンスの徹底および各業務フローの見直しの徹底を行い、運営改善に努めた。施設老朽化問題についても維持管理・舞台管理において定期的に中長期保全計画の組織共有を行いリスク回避を図った。</p> <p>収支状況は、利用料金収入が38,040,790円（前年比101.6%）で、収支差額約600万円の黒字計上となった。前年度のような大型連続事業がない計画であったが、市民認知度の高い魅力ある大型事業は共催の手法をとるなどリスクの軽減をしながら市民満足度を目指した。</p> <p>好評事業は継続し無料で鑑賞・参加できる事業や学校・祭りのアウトリーチなど市民が気軽に楽しめる催しを充実させた。また鑑賞事業からワークショップやミニ講座を派生させ、興味を刺激し心に残る体験へと繋げて高い評価をいただいた。広報はSNSも積極的に活用し、新たに地元ラジオ局など地域に密着したメディアも活用した結果、市民の方々に広く情報を提供することができた。</p> <p>〈課題・今後について〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設老朽化に伴いきめ細やかな維持管理を継続し延命化に努める。</li> <li>安定運営のため新規利用団体の取り込みと、年々増加傾向にあるロケーション利用も促進し市内外への施設プレゼンスの向上を目指す。また定評ある舞台技術について演出ノウハウを活用し、更に施設利用の充実・向上を図る。</li> </ul>		<p>【成果】</p> <p>平成26年度から現指定管理者になり、独自の事業展開と細やかな設備管理を実施し、運営が軌道に乗ってきている。</p> <p>特に事業面では、地域の人材発掘と振興にこだわりを持ち、地元のアーティストの発掘や連携を図っている点、アウトリーチ事業として市内小学校でのスクールコンサートも定着してきておりは評価できる。</p> <p>トイレ自動水栓の不具合、避難誘導灯不点灯、前庭点字ブロック破損等、緊急時の対応には速やかに報告が入り、相談の上、適切な処置が行われている。また、台風等災害予測時には想定される被害を未然に防ぐ対応が行われているなど、非常に評価できる。</p> <p>平成29年度は利用料金収入、利用回数・人数とも前年度を若干下回っているが、前年度の実績が突出して良好だったと言え、現指定管理者初年度の平成26年度を100とすると平成29年度は利用料金収入は129、利用回数は大小ホール133、集会室等が107、利用人数は大小ホール109、集会室113と着実な伸びを見せている。</p> <p>施設維持管理については、経年劣化による不具合に迅速に対応、また修繕協議により指定管理委託料を増額（約230万円）し、利用者の安全と快適な利用環境を確保している。</p> <p>収支差額が昨年度に引き続き約600万円の黒字を計上した。この大きな要因は年次協定時の予算計画に比べ、利用料金収入が約700万円（23.9%）の増、経費削減による事務費約126万円（21.9%）の減になったことからである。なお、施設の維持管理費等で約200万の増額になったため、それを相殺したことによるものである。</p> <p>また、館内、四十雀カフェの営業も利用者に好評である。都合により休業期間があったものの前年度並みの売上げがあり、指定管理者の収入に貢献している。（H29年度歩合収入約50万円）</p> <p>【課題】</p> <p>老朽化著しい市民会館において、細やかな施設維持管理を継続し施設の延命化に努める。</p> <p>利用団体のリピート利用率を高めると共に、新規利用団体の開拓に努める。</p>			
(最終評価)						
<p>利用料金収入、利用回数・人数は前年度を上回っていないが、引き続き実績は上昇傾向であることから、業務水準が高い規模で運営できている点は評価できる。また、四十雀カフェの営業も利用者に好評であるため、会館を運営する担い手との連携という面も評価できる。さらに、市内団体等へのアウトリーチ事業（出前事業）について好評という点については、地域への浸透が図れているという面が評価できる。</p> <p>施設の老朽化及び延命化への対策は、引き続き市と指定管理者が一丸となって取り組むべき課題である。おおむね協定書を遵守した事業運営ができていることから、評価判定基準に基づき、最終評価は「A」とした。</p>						

※各評価項目において、S評価及びB又はC評価とした場合、その理由を特記事項欄等に必ず記入してください。