

I 適切な管理運営の確保		
1 施設の設置目的、基本方針等 施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取組がなされているか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>◆ 施設の設置目的の理解度 職員、嘱託職員、契約職員等を対象に、市農村環境改善施設条例及び同施行規則並びに関係法令等についての研修会を年度当初や新規就業時に実施し、施設の設置目的の理解度を深めた。</p> <p>◆ 施設の設置目的の達成度 着実に各種事業を展開し、施設の設置目的を一定程度達成することができたと考える。</p> <p>◆ 基本方針の明文化、◆ 基本方針の周知状況 基本方針を明文化するとともに、窓口等へ掲示し利用者への周知に努めた。また、利用者サービス向上を目指し、基本方針を全職員に周知するとともに一般財団法人会津若松市公園緑地協会スタンダード(行動規準)に基づいた行動を徹底した。</p> <p>◆ 平等利用の確保 市農村環境改善施設条例及び施行規則並びに指定管理者仕様書に基づき、登録団体、新規利用団体の利用手続きを行い、平等利用の確保に努めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的の理解度 ・施設の設置目的の達成度 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・平等利用の確保
最終評価	所見	
A	<p>市農村環境改善施設条例をはじめとした関係法令や、管理運営に係るマニュアルについての研修会の開催により、全職員が施設の設置目的を十分に理解しており、満足できる管理運営を行っている。</p> <p>明文化されている管理の基本方針や職員の行動基準を窓口に掲示し、利用者への周知を図っている。また、着用するネームプレートに行動基準を記載することにより、いつでも確認できる状態にあり、職員についても十分な周知がなされている。</p> <p>平等利用の確保については、令和元年度においても利用者間での競合は無かったものの、引き続き公の施設として平等かつ公平な施設利用の確保に努められたい。</p>	

2 適切な管理の履行 開館時間、個人情報の管理、定期報告等は、仕様どおり遵守されているか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>◆ 供用時間、開館日の遵守 供用時間、開館日については、原則として市農村環境改善施設条例を遵守して対応した。</p> <p>◆ 供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 令和元年度についても供用日を12月30日まで延長し、利用者サービス向上及び施設の有効活用を図った。供用日の変更は市の承認を得た上で行った。利用者への周知については、施設の窓口等への掲示で対応した。</p> <p>◆ 個人情報の適切な管理 個人情報の保護に関する法律及び市個人情報保護条例並びに当協会個人情報保護規程に準じ、管理運営業務上知り得た個人情報の漏えい、滅失、改ざん、き損等の事故を防止した。 紙媒体の個人情報は、部外者の目に触れないよう厳格に保管し、保管期限を経過したものはシュレッダー等で粉碎した後、廃棄処分した。電子媒体の個人情報については、ID・パスワードの設定並びにウイルス対策ソフトによりPCのセキュリティーを強化するとともに、記録媒体等による個人情報の持ち出しを禁じることで、不正アクセスや個人情報漏えい等の事故を防止した。</p> <p>◆ 適切な定期報告 前年度分の事業報告書、4半期毎の進捗状況報告書、毎月の月例報告書を協定書で定められた内容により作成し、遅滞なく市へ報告した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・供用時間、開館日の遵守 ・供用時間等を変更した際の利用者への周知、市への承認 ・個人情報の適切な管理 ・適切な定期報告
最終評価	所見	
A	<p>供用時間・開館日は条例を遵守しており、供用日の延長による利便性の向上を図りつつ、全館清掃等により使用ができない場合の事前周知も適切に行われている。</p> <p>また、利用方法や1時間単位に変更している料金についても、丁寧な説明や窓口への掲示による周知によりスムーズな運用が行われている。</p> <p>個人情報の取扱いについては、市個人情報保護条例のほか協会独自の個人情報保護規定を設けており、利用団体名簿等、紙媒体の個人情報は施錠可能な耐火金庫に保管するなど適正な管理を行っている。</p> <p>定期報告については、時期・内容ともに適切に行われている。</p>	

3 職員の状況 職員の勤務形態、人員体制は適切か、また、職員による利用者への接遇は良好か。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>◆ 計画に沿った人員配置、役割分担</p> <p>事業計画に基づいた人員配置・役割分担を実施するとともに、全職員が当協会スタンダード(行動規準)に基づいて行動することにより、適正な管理運営の実現と利用者サービスのさらなる向上に努めた。</p> <p>◆ 超過勤務の有無</p> <p>バレーボール支柱の交換に伴い、利用者および施設管理代行員への取り扱い説明のため、超過勤務を行った。</p> <p>◆ 職員の接遇、服装</p> <p>年度当初の講習時に当協会の接遇マニュアルを活用し、窓口対応を行う嘱託職員及び委託代行員を対象に、日常的な接遇の技術・意識の向上に努めた。</p> <p>職員の服装については、窓口対応を行う嘱託職員及び委託代行員を対象に、夏期はポロシャツ、冬期はブルズンを支給し、それらを着用することで服装の統一を図り、施設利用者に対しても施設管理者であることを認識しやすくするよう心がけた。</p> <p>また、ネームプレートを着用することで、利用者から施設管理者であることを認識し易くするとともに、職員一人ひとりが施設管理者であり、サービス提供者であるという責任と自覚を促し、利用者サービスのさらなる向上に努めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・計画に沿った人員配置、役割分担 ・超過勤務の有無 ・職員の接遇、服装
最終評価	所見	
A	<p>計画に沿った人員配置を行い、適正な役割分担・勤務ローテーションで業務を実施している。超過勤務についても、利用者要望への対応による緊急的なもののみであり、労働基準法に基づいた適正な管理が行われている。</p> <p>接遇については、協会独自の接遇マニュアルを作成し、嘱託職員及び契約職員を対象とした研修、委託代行員を対象とした研修を行うことにより、全職員で接遇の技術・意識の向上に努め、利用者へのサービス向上に取り組んでいる。</p> <p>また、職員の服装の統一及びネームプレートの着用により、施設管理者である職員を利用者が容易に認識できるよう努めるとともに、職員自身による施設管理者としての意識向上が図られている。</p>	

II 利用者サービスの維持向上																																
1 利用状況 利用の実績、施設の稼働率に向上が見られるか。あるいは減少した場合は合理的な理由があるか。																																
自己評価	指定管理者コメント		評価の指標																													
A	◆利用者数 <table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>R元年度</th> <th>H30年度</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議室</td> <td>2,544人</td> <td>2,802人</td> <td>-258人</td> </tr> <tr> <td>農事相談室</td> <td>1,857人</td> <td>2,092人</td> <td>-235人</td> </tr> <tr> <td>生活改善研修室</td> <td>3,146人</td> <td>3,516人</td> <td>-370人</td> </tr> <tr> <td>多目的ホール</td> <td>5,378人</td> <td>4,950人</td> <td>+428人</td> </tr> <tr> <td>ゲートボール場</td> <td>636人</td> <td>564人</td> <td>+72人</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>13,561人</td> <td>13,924人</td> <td>-363人</td> </tr> </tbody> </table>			施設名	R元年度	H30年度	前年度比	会議室	2,544人	2,802人	-258人	農事相談室	1,857人	2,092人	-235人	生活改善研修室	3,146人	3,516人	-370人	多目的ホール	5,378人	4,950人	+428人	ゲートボール場	636人	564人	+72人	合計	13,561人	13,924人	-363人	・利用者数 ・稼働率
	施設名	R元年度	H30年度	前年度比																												
	会議室	2,544人	2,802人	-258人																												
	農事相談室	1,857人	2,092人	-235人																												
	生活改善研修室	3,146人	3,516人	-370人																												
	多目的ホール	5,378人	4,950人	+428人																												
	ゲートボール場	636人	564人	+72人																												
	合計	13,561人	13,924人	-363人																												
	◆稼働率 <table border="1"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>R元年度</th> <th>H30年度</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>会議室</td> <td>14.3%</td> <td>14.7%</td> <td>-0.4%</td> </tr> <tr> <td>農事相談室</td> <td>16.7%</td> <td>18.9%</td> <td>-2.2%</td> </tr> <tr> <td>生活改善研修室</td> <td>15.8%</td> <td>16.2%</td> <td>-0.4%</td> </tr> <tr> <td>多目的ホール</td> <td>23.8%</td> <td>22.9%</td> <td>+0.9%</td> </tr> <tr> <td>館内計</td> <td>17.7%</td> <td>18.2%</td> <td>-0.5%</td> </tr> </tbody> </table>			施設名	R元年度	H30年度	前年度比	会議室	14.3%	14.7%	-0.4%	農事相談室	16.7%	18.9%	-2.2%	生活改善研修室	15.8%	16.2%	-0.4%	多目的ホール	23.8%	22.9%	+0.9%	館内計	17.7%	18.2%	-0.5%					
	施設名	R元年度	H30年度	前年度比																												
会議室	14.3%	14.7%	-0.4%																													
農事相談室	16.7%	18.9%	-2.2%																													
生活改善研修室	15.8%	16.2%	-0.4%																													
多目的ホール	23.8%	22.9%	+0.9%																													
館内計	17.7%	18.2%	-0.5%																													
<p>令和元年度は、会議室・農事相談室での健康診断(浪江町)が開催されなかったことや、生活改善研修室でのヨガ教室開催数が減少したことが、利用者数及び稼働率の減少につながった。</p> <p>一方、多目的ホールやゲートボール場は利用者数が増加しており、今後も施設のPR活動を積極的に行うとともに、利用者サービスの向上に努める。</p>																																
最終評価	所見																															
A	<p>前年度と比較して、利用者数は363人の減、稼働率は0.5%の減となったが、これは、浪江町による健康診断の未開催やヨガ教室の開催数の減少など、1件あたりの利用者数が多い利用や長時間での利用が減少したことが考えられる。</p> <p>一方で、利用件数は前年度より76件増加している。特にゲートボール場において68件の増、多目的ホールにおいて26件の増となっており、利用者の増加に向けた取組みや利用者サービス向上の取組みの結果によるものと評価できる。</p> <p>今後も引き続き、ホームページや広報誌でのPR活動等、利用者の増加に向けた取組みの継続・強化に努められたい。</p>																															

2 サービス内容の向上

利用者サービスの向上のための取組を行っているか。

自己評価

指定管理者コメント

評価の指標

◆ 受付窓口(掲示板等)の状況

必要な情報を迅速かつ適切に提供できるよう受付窓口や掲示板の整理整頓並びに適正な掲示に努め、利用者からの問い合わせに対しては笑顔であいさつ・さわやかな対応、分かりやすい説明を行った。

◆ 利便性向上の取組

取組	内容
当日受付による貸出	当日(平日)の受付により、利用者の利便性向上を図った。
コピー・FAX・電話貸出サービス	コピー機やFAX・電話機の貸出(有料)により利便性の向上を図った。
園芸教室等の開催	園芸教室等を開始し、利用者の農業に関する、知識の向上を図った。
地場産品の販売	地場産品の新鮮な野菜や果物を販売した。
娯楽用品の貸出	囲碁や将棋盤を無料で貸し出した。

◆ 見学への対応

事前のアポイントメントの有無に関わらず随時、丁寧な対応と説明を行った。

◆ 電話対応

年度当初や新規就業時に受講する接遇講習会で習得した知識を活かし、施設管理者・サービス提供者として、迅速かつ丁寧な対応を行った。

◆ 提案内容の履行の状況

園芸教室、体験教室や供用期間の延長等による農村環境の改善、市民の健康増進ならびに相互交流など、提案内容を着実に実施した。

◆ 利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施

平日の当日受付を継続して行うとともに、市と協議し供用日の延長を行った。

- ・受付窓口(掲示板等)の状況
- ・利便性向上の取組
- ・見学への対応
- ・電話対応
- ・提案内容の履行の状況
- ・利用者サービス向上のための柔軟な供用の実施

A

最終評価

所見

受付窓口は整理整頓されており、管理運営の基本方針とともに利用方法や料金表などが利用者に分かりやすいように掲示されている。

コピー機やFAX、電話の貸出しについても、利用者の要望に対応できるよう継続して実施している。

見学への対応や電話対応は、接遇マニュアルの徹底により適切になされている。見学から利用につながるケースも多くあり、見学者対応記録簿の作成により、対応内容についても職員間の情報共有が図られている。

施設の貸出についても、平日における当日受付の実施など柔軟な施設の供用に努めており、特に、ゲートボール場は利用状況の全てが当日受付によるものであり、天候に左右される活動に効果的である。

A

3 利用者からの意見抽出、苦情等の処理

利用者が意見を述べやすい環境を整備しているか。また、速やかに対応できる体制を整備しているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標															
S	<p>◆意見受付窓口等の設置</p> <table border="1" data-bbox="443 338 1150 584"> <thead> <tr> <th>意見の収集手段</th> <th>内容</th> <th>回数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ご意見箱</td> <td>窓口脇に設置</td> <td>常時</td> </tr> <tr> <td>ホームページ</td> <td>当協会HPに掲示板とメールフォームを設置</td> <td>常時</td> </tr> <tr> <td>聞き取り</td> <td>利用者との日常のコミュニケーションの中で実施</td> <td>常時</td> </tr> <tr> <td>運営委員会</td> <td>運営に関する意見を聴取</td> <td>年2回</td> </tr> </tbody> </table> <p>◆意見、苦情等の記録</p> <p>苦情要望処理記録簿、苦情要望対応報告書を備え付け、苦情、要望等があった場合には、その対応状況の記録及び、情報共有に努めた。</p> <p>◆苦情等への対応状況</p> <p>令和元年度についても迅速で的確な対応を行った。</p> <p>利用者からの意見・要望に対応した一例として、駐車場の外灯を修理し、夜間利用時の安全を確保したことなどが挙げられる。</p>	意見の収集手段	内容	回数	ご意見箱	窓口脇に設置	常時	ホームページ	当協会HPに掲示板とメールフォームを設置	常時	聞き取り	利用者との日常のコミュニケーションの中で実施	常時	運営委員会	運営に関する意見を聴取	年2回	<ul style="list-style-type: none"> ・意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況
意見の収集手段	内容	回数															
ご意見箱	窓口脇に設置	常時															
ホームページ	当協会HPに掲示板とメールフォームを設置	常時															
聞き取り	利用者との日常のコミュニケーションの中で実施	常時															
運営委員会	運営に関する意見を聴取	年2回															
S	<p style="text-align: center;">所見</p> <p>入口に意見箱を設置しているほか、利用者や見学者に対し、積極的にコミュニケーションを図ることで、様々な意見や要望等の集約に努めている。</p> <p>令和元年度においては、利用者より、バレーボール支柱の故障による交換要望があったが、利用者の利便性に配慮し迅速に交換を行うなど、適切な対応がなされている。</p> <p>また、過年度からの懸案事項であった、駐車場の外灯について、予算の精査により修繕を実施し、夜間利用時の安全性の確保を行った。</p> <p>他に意見や苦情等は無かったものの、その都度、内容や対応経過を残す苦情要望処理記録簿を備え付けており、職員間で情報を共有する取組みを継続して行っている。</p>																

4 広報、PR活動 積極的な広報、PR活動を行っているか。また、その内容は適切か。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>◆ 広報誌、PR誌等の作成 市内全戸配布の広報誌「みどり」を年4回発行し、各種教室やイベント等の日程を掲載した。</p> <p>◆ チラシ等の作成 供用期間延長のお知らせを窓口へ掲示した。</p> <p>◆ ホームページによるPR ピックアップ情報と新着情報を活用し、自主事業の様子などを随時掲載し、当協会の事業をPRした。</p> <p>◆ 情報提供のパンフレット 簡易版の管理施設一覧表と、当協会案内リーフレットを各体育館に備え付け、必要に応じて活用した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌、PR誌等の作成 ・チラシ等の作成 ・ホームページによるPR ・情報提供のパンフレット
最終評価	所見	
A	<p>各体育館に備え付けたパンフレットによる施設のPRや、市内全戸へ配布する広報誌へ自主事業の開催案内を掲載するなど、施設の利用促進を図っている。</p> <p>また、供用期間の延長の際にチラシを作成して窓口に掲載するなど、利用者への周知にも努めている。</p> <p>ホームページによるPRについては、利用の際の参考となる施設規模と合わせ、施設内の写真も掲載しPRするとともに、常に新たな情報発信に努めるなど、利便性の向上と利用者の拡大につながる効果的な運営に努めている。</p>	

5 自主事業の実施状況

計画した事業が適切に実施されているか。また、内容は効果的なものであったか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標												
S	<p>◆ 計画事業の実施の有無 体験教室として、『ラーメン作り体験教室』・『クリスマススワッグ作り体験教室』・『ミモザのリース作り体験教室』、園芸教室として、『ぼかし肥料の作り方』、『ミニ盆栽の針金外し、手入れ』を開催してそれぞれ好評であった。</p> <p>◆ 事業の効果 事業の実績については、下表のとおりとなり、農山村の振興及び活性化に貢献した。</p> <table border="1" data-bbox="443 577 1145 909"> <thead> <tr> <th>事業の内容</th> <th>参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>園芸教室 (ぼかし肥料の作り方)</td> <td>25 人</td> </tr> <tr> <td>ミニ盆栽の針金外し、手入れ</td> <td>4 人</td> </tr> <tr> <td>ラーメン作り体験教室 ※新規</td> <td>11 人</td> </tr> <tr> <td>クリスマススワッグ作り体験教室</td> <td>22 人</td> </tr> <tr> <td>ミモザのリース作り体験教室</td> <td>26 人</td> </tr> </tbody> </table> <p>◆ ニーズの把握、反映 自主事業開催時に参加者へアンケートを実施し、その意向に基づき実施回数及び定員設定に反映した。</p> <p>◆ 事業の改善の取組 利用者の声や時好、潮流により把握した利用者ニーズに応えるべく、事業内容の再検討・見直しを随時行い、事業が利用者にとって魅力あるものとなるよう努めた。</p>	事業の内容	参加者数	園芸教室 (ぼかし肥料の作り方)	25 人	ミニ盆栽の針金外し、手入れ	4 人	ラーメン作り体験教室 ※新規	11 人	クリスマススワッグ作り体験教室	22 人	ミモザのリース作り体験教室	26 人	<ul style="list-style-type: none"> ・計画事業の実施の有無 ・事業の効果 ・ニーズの把握、反映 ・事業の改善の取組
事業の内容	参加者数													
園芸教室 (ぼかし肥料の作り方)	25 人													
ミニ盆栽の針金外し、手入れ	4 人													
ラーメン作り体験教室 ※新規	11 人													
クリスマススワッグ作り体験教室	22 人													
ミモザのリース作り体験教室	26 人													
S	<p style="text-align: center;">所見</p> <p>計画した自主事業については、適切に実施されている。 令和元年度については、好評を得ている園芸教室に加え、参加者へのアンケートをもとに内容を一新し、新規に「ラーメン作り体験教室」や「クリスマススワッグ作り体験教室」を開催するなど、農山村の振興・活性化という基本方針を考慮しつつも、利用者のニーズに合わせた内容となるよう、創意工夫に努めながら事業を実施している。 また、定員を超える申し込みについても可能な限り対応し、前年度の活動へのアフターフォローも行うなど、参加者の意向を反映した取組みとなっている。</p>													

III 維持管理

1 施設、備品等の適切な維持管理

施設、備品等が適切に管理され、良好な状態に保たれているか。

自己評価

指定管理者コメント

評価の指標

S

◆ 施設の保守点検の実施の有無

市農村環境改善センター指定管理仕様書に基づき当協会直営または第三者委託により適正に実施した。業務の一部を委託する第三者については、暴力団等を排除することに加え、市内事業者を優先するよう配慮した。

◆ 施設の損傷の有無

経年劣化等による損傷があったが速やかに修理を行った。

施設名	主な損傷及び修理内容
農事相談室	蛍光灯器具交換(1台)
会議室	蛍光灯器具交換(2台)
事務室	蛍光灯器具交換(8台:LED化)
駐車場	外灯修理(1基:LED化)

◆ 備品台帳の整備状況

市から引き継いだ台帳を配置し、廃棄・更新等といった変更があった場合には速やかに報告・記録するよう体制を整えている。

◆ 備品の損傷の有無

バレーボール支柱が経年劣化により故障したが、速やかに交換した。

◆ 施設、備品の修繕の実施状況

上表のとおり、経年による修繕箇所が増加しているが、利用者への影響を最小限に抑えるため、速やかに修繕を実施した。

- ・施設の保守点検の実施の有無
- ・施設の損傷の有無
- ・備品台帳の整備状況
- ・備品の損傷の有無
- ・施設、備品の修繕の実施状況

最終評価

所見

S

施設の保守点検については、関係法令のもと、仕様書に基づき適切に実施されている。

施設の損傷については、巡回時の点検や利用後の確認とともに定期点検を実施し、早期発見・早期対応に努めている。

令和元年度は経年劣化により、蛍光灯器具に不具合があったが、速やかな交換を実施し、施設利用環境の快適性と安全性の確保に努めた。

また、経年劣化によるバレーボール支柱の故障があったが、迅速に交換を行い、利用者の利便性に配慮した対応がなされている。他の備品については、備品台帳により適切に管理されており、損傷等はなかった。

2 清掃業務 清掃が適切に行われ、利用者が快適に利用できる環境が維持されているか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<p>◆ 清掃業務の実施状況</p> <p>市農村環境改善センター指定管理仕様書に基づき、当協会が作成した詳細な仕様書による日常清掃及び定期清掃を専門技術を有する第三者に委託して実施することで、常に良好な衛生環境・良好な景観の維持に努め利用者が快適に過ごせる環境づくりを心がけた。</p> <p>令和元年度においては、新型コロナウイルス感染症予防策として、施設のドアノブ等の消毒をこまめに実施するなど、感染防止に努めた。</p> <p>◆ 消耗品の補充</p> <p>利用者の不便とならないよう適宜、在庫数の確認と、補充を行った。</p> <p>消毒液については、新型コロナウイルス感染症の影響により、入手が困難となったが、可能な限り在庫の確保に努め、補充を行った。</p> <p>◆ 除草等の状況</p> <p>年間維持管理計画に加え、毎年変動する気候条件を勘案し、適切な時期に実施した。除草作業に従事する者は全員、刈払機取扱作業安全衛生教育を受講し、作業中の事故が起こらないよう十分に留意した。</p> <p>◆ 庭園等の整備状況</p> <p>病害虫の発生や樹木の状態に合わせ、消毒や整枝剪定、雪囲い等の作業を適切な時期に実施した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務の実施状況 ・消耗品の補充 ・除草等の状況 ・庭園等の整備状況
最終評価	所見	
S	<p>清掃業務については、仕様書に基づき適切に実施されており、施設環境に関する苦情はなく、利用者にも気持ちよく使用いただいている。</p> <p>令和元年度においては、新型コロナウイルス感染症という不測の事態に対しても、施設の共用部分のこまめな消毒の実施等、感染防止対策に努めている。</p> <p>消耗品について、常に在庫状況を把握し、入手困難であった消毒液についても手配に努め、随時補充がなされている。</p> <p>草刈りや除草については直営で対応し、職員への安全教育を十分に行いながら、適切な時期に確実に実施されている。</p> <p>庭園等の整備状況についても、樹木剪定、雪囲い等の作業が除草作業同様、直営にて適切に行われており、利用者が快適に利用できる環境の維持に努めている。</p>	

3 施設の安全性の確保

利用者にとって安心、安全な環境が維持されているか。また、事故、災害発生時の危機管理体制は適切に構築されているか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>◆ 警備体制の整備 警備会社への第三者委託を行い、マグネット式と人感式センサーによる機械警備を実施した。</p> <p>◆ 巡回等の実施状況 嘱託職員及び委託代行員による巡回を行い、施設や利用者の安全確保、警備、盗難等の予防に努めた。強風や大雨の際は巡回後に被害状況等を市担当課へ報告した。</p> <p>◆ 鍵の保管状況 鍵は専用のキーボックスに整理し、適正に保管した。</p> <p>◆ 施錠の体制 施設利用に合わせて確認・施錠を行っており、特に利用終了後の最終退館時には、施錠漏れ等の無いよう確認する体制を整備している。</p> <p>◆ 非常時対応マニュアルの整備 当協会独自の危機管理規程を定めており、施設の管理運営に携わる全職員及び委託代行員に規程を配布し、年度当初や新規就業時に研修会を実施することで、規程に基づく対応を徹底できるよう努めた。</p> <p>◆ 非常時連絡体制の整備、周知 非常時連絡体制については、「危機管理規程」に基づく緊急連絡体制表を事務所内へ掲示し、非常時にも速やかに対応できるような体制を整備している。</p> <p>◆ 利用者への注意喚起 施設内外に盗難防止や事故防止、熱中症予防、落雪注意を呼びかける掲示を行い、防犯と安全確保についての注意喚起を行った。 また、新型コロナウイルス感染症予防策として、「正しい手洗い」「マスクの着用を含む咳エチケット」の啓発ポスターを施設入口や洗面所等に掲示するとともに、施設へ設置した手指消毒薬を適宜補充するなど、感染防止に努めた。</p> <p>◆ 研修、訓練の実施状況 非常時の消防設備操作研修を含めた消防訓練の実施により、非常時に迅速かつ的確な対応が行える体制づくりに努めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備、周知 ・利用者への注意喚起 ・研修、訓練の実施状況
最終評価	所見	
A	<p>開館中は職員等による巡回が適宜行われ、閉館時には機械警備により、施設の警備体制は確立されている。鍵についても事務室内のキーボックスに厳重に保管するなど、施錠体制が整備されている。</p> <p>また、協会独自の危機管理規定等を作成し、職員・代行員に周知徹底するとともに、非常時の連絡体制も整備され、緊急連絡先一覧表も事務所内に掲示されている。</p> <p>利用者への注意喚起は、窓口や各部屋、廊下などの目に付くところに掲示され、適切に行われている。</p> <p>また、消防訓練の実施により、非常時における利用者の安全確保の取組みが図られている。</p>	

IV 収支の状況

1 財務状況

管理運営にあたり、適切な経理を行っているか。また、財務状況に問題はないか。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>◆ 経理書類等の整備状況 経理書類として、総勘定元帳、予算整理簿、現金出納簿、各種受払簿、支出命令書等を作成し、適正に整理、保管した。</p> <p>◆ 経理担当の設置の有無 総務課に経理担当者を置き、会計ソフトを活用して適正な経理と全体予算の管理を行った。</p> <p>◆ 伝票の保管状況 伝票の保管状況については、各伝票を種別・科目別に整理し、所定の保管場所へ保管した。</p> <p>◆ 通帳、印鑑の保管状況 通帳、印鑑の保管状況については、金庫を複数設置し、別々に保管した。</p> <p>◆ 不明瞭な支出の有無 不明瞭な支出は無かった。</p> <p>◆ 予算、決算の乖離 収入については、予算対比で 98.8% 支出については、予算対比で 95.5% となり、予算に対する決算の大幅な乖離は無かった。</p> <p>◆ 外部監査の実施 外部監査は実施していないが、税理士による指導を受け、予算の適正管理に努めた。</p> <p>◆ 収支のバランス 継続的な経費削減への取組や、暖冬による除雪委託料の減少により、黒字となった。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・経理書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・伝票の保管状況 ・通帳、印鑑の保管状況 ・不明瞭な支出の有無 ・予算、決算の乖離 ・外部監査の実施 ・収支のバランス
最終評価	所見	
A	<p>経理書類や伝票については、総務係において一括管理されており、同係の経理担当による適正な事務処理が行われている。</p> <p>通帳と印鑑についても別々に保管されており、適切に管理されている。</p> <p>令和元年度については、自主事業での赤字などの要因はあったものの、暖冬による影響もあり、必要最小限の支出に努めることにより、全体では黒字を計上した。</p> <p>なお、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律に基づきながら、税理士による指導を受けており、不明瞭な支出はなく、適正な収支バランスに努めている。</p>	

2 利用料金の収入実績

収入の実績は伸びがみられるか。また、収入確保の方策は適切か。

自己評価	指定管理者コメント	評価の指標																
A	<p>◆ 収入実績、◆ 収入の伸び率</p> <table border="1" data-bbox="443 309 1171 544"> <thead> <tr> <th>施設名</th> <th>R 元年度</th> <th>H 30年度</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>河東農村環境改善センター</td> <td>335,970 円</td> <td>346,518 円</td> <td>-3.0 %</td> </tr> <tr> <td>還付</td> <td>-5,855 円</td> <td>-2,080 円</td> <td>+281.5%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>330,115 円</td> <td>344,438 円</td> <td>-4.2%</td> </tr> </tbody> </table> <p>利用料収入は前年度比で 14,323 円の減なった。 なお、減免額は 514,890 円となった。</p> <p>◆ 収入確保に向けた取組</p> <p>自動販売機を設置するなど、利用料以外の手数料収入の確保にも積極的に取り組んでおり、昨年度に引き続き、販売用のラックを設置して地産地消登録農家生産の野菜や果物などの地場製品の販売を行った。</p>	施設名	R 元年度	H 30年度	前年度比	河東農村環境改善センター	335,970 円	346,518 円	-3.0 %	還付	-5,855 円	-2,080 円	+281.5%	計	330,115 円	344,438 円	-4.2%	<ul style="list-style-type: none"> ・収入実績 ・収入の伸び率 ・収入確保に向けた取組
施設名	R 元年度	H 30年度	前年度比															
河東農村環境改善センター	335,970 円	346,518 円	-3.0 %															
還付	-5,855 円	-2,080 円	+281.5%															
計	330,115 円	344,438 円	-4.2%															
最終評価	所見																	
A	<p>収入実績は前年度を下回っているが、これは、登録団体による利用が増加したことにより、減免額が増加したためである。感染症の影響による利用取消については、やむを得ない理由として全額返還としており、還付額の増加となった。消費税増額による利用料金の改定は、事前に窓口への掲示により周知を行い、利用者からも理解を得ている。</p> <p>利用団体のほとんどが減免対象となっている登録団体であるため、自動販売機の設置やコピー機等の利用、地場野菜の販売などの自主事業により、利用者のサービス向上と収入の確保に努めている。</p> <p>今後も、協会で管理している指定管理施設との連携を図りながら、新たな利用者の確保や自主事業の展開など、収入確保に向けた取組みを積極的に進められたい。</p>																	

3 経費の節減 適切な経費の節減に向けた取組が行われたか。また、効果が現れているか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
S	<p>◆ 取組の有無</p> <p>再委託業務の複数年契約の実施などにより再委託料の節減に取り組み、一定の効果をあげたと考える。</p> <p>管理施設全体において節電や節水に心がけ、施設内に貼り紙をするなどして、利用者の方にも支障のない範囲での協力の依頼をしている。</p> <p>事務室内においては、印刷時の両面利用や裏面の再利用、日中晴天時に蛍光灯を消すなど、経費、資源の節約に取り組んだ。また、事務所内蛍光灯や駐車場外灯をLEDへ変更し、電気料の節減を図った。</p> <p>◆ 取組の効果</p> <p>年度ごとの利用状況や内容、更には気候条件等にもより変動する要因があるため、前年度との単純比較ができるものではないが、実施してきた各種の節減策は、経費の削減だけでなく、資源の節減と環境負荷の低減にも繋がるものであり、削減額以上の効果があったものとする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・取組の有無 ・取組の効果
最終評価	所見	
S	<p>節電や節水について、掲示により利用者への意識喚起を行うなど、職員だけでなく利用者にも協力を依頼しながら、エアコンの設定温度は職員の管理を基本とするなどの工夫を行い、継続して節減を実施している。</p> <p>また、再委託についても、複数年契約を行うことで委託料の支出の抑制や事務的な手続きの軽減による効率化を図っており、一定の成果をあげている。</p> <p>令和元年度においては、駐車場の外灯及び事務室内の蛍光灯をLEDへ変更しており、今年度だけでなく、今後の電気料節減が期待できる。</p>	

V その他		
1 市、関係機関及び地域との連携等 市、関係機関、地域との連携体制が適切に構築されているか。また、その他前記までの評価に合致しなかった取組について評価を行う。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	◆ 市、関係機関及び地域との連携等 市体育協会加盟団体等の関係機関の関係者を、当協会の理事、評議員に、また、市担当課関係者や学校関係者に運営委員を委嘱するなど、日常的に、管理運営その他全般について意見交換できる環境を整え、連携体制の構築・強化に努めた。 地域との連携については、昨年度までと同様に、法定の点検業務や修理・修繕等について地元河東地区の業者等へ配慮しながら依頼した。また、地元河東在住の方に『ラーメン作り体験教室』『ミニ盆栽作り教室』の講師を依頼するなど、地域との連携を図りながら信頼を深めつつ、良好な関係の維持、構築に努めた。	・その他 ・特記事項
最終評価	所見	
S	施設の管理運営や修繕に関しては、市への事前協議が確実に行われ、担当者間でも電話やメール等で適宜連絡を取り合うなど、適切な連携が図られている。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた対応等、不測の事態についても適宜やり取りを行い、関係者間での情報共有が適切に行われた。 また、施設の特性を理解し、各種自主事業の開催に伴う講師依頼や修繕等の地元業者への発注などが、地域との連携を深めるための重要なツールであることを強く認識しており、新規自主事業の講師を地元河東地区の方に依頼するなど、積極的に地域との連携強化を図っている。	

VI 総合評価		
1 総合評価 指定管理者として適切な管理運営を行っており、利用者サービスの向上や効率化が十分に図られているか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<p>指定期間の4年目として、市農村環境改善施設条例及び指定管理者仕様書に基づき、施設の設置目的等について十分に理解したうえで、市と適宜協議を行いながら、施設の特性を考慮した柔軟かつ適切な管理運営が行えた。</p> <p>管理施設は経年により修繕箇所が増加しているが、市の公共施設管理の基本的な考えである「予防保全型の維持管理へ切り替えることで『施設の長寿命化』を図る」ことを踏まえ、施設の劣化の早期発見、修繕に努めたことにより、利用者への影響を最小限に抑えることができた。</p> <p>施設管理については、年度内において大きな事件・事故は発生しておらず、平成28年度から設置している自動体外式除細動器(AED)を適切に管理するなど、基本方針に掲げている安全・安心な施設環境の維持に努めた。</p> <p>令和元度においては、新型コロナウイルス感染症への対応として、注意喚起の掲示や手指消毒液の設置、ドアノブ等の消毒を実施し、感染予防に努めた。</p> <p>自主事業については、実施内容の改善点を検証しながら企画・実施することにより、利用者の満足度向上等、一定の成果を上げることができた。</p> <p>また、自主事業参加者へのアンケートを継続して実施しており、参加者のニーズを細かく把握することに役立っている。実施したアンケートから得た情報を講師とも共有することで、より楽しい、魅力的な自主事業を開催していく。</p> <p>今後も農林業の振興及び農山村の生活環境の向上のため、市・関係機関及び地域と密に連携し、市民に愛される施設となるよう管理運営に努める。</p>	
最終評価	所見	
A	<p>3期目の指定管理者として、これまでの管理運営に係る経験や知識及び他の施設との一元管理によるメリットを活かしながら、施設の有効利用や利用者が快適に使用できる環境づくりに努めている。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策についても、関係者間での情報共有を図りながら、適切な対応がなされている。</p> <p>施設運営について苦情等の無い状況は、経年劣化した施設に対する迅速な修繕等による管理だけでなく、参加者からの要望に応えながら企画・実施している自主事業など、利用者との丁寧かつ積極的なコミュニケーションづくりを重視した運営が評価を得ているものと考えられる。</p> <p>今後も、利用者や地域とのコミュニケーションを図りながら、所管課との強い連携のもとに、設置目的を十分に理解したより良い維持管理、運営に努められたい。</p>	

総合評価の算定方法

- ① I から V までの各項目の最終評価を、次の基準により点数化します。
S ランク = 4 点 A ランク = 2 点 B ランク = 0 点 C ランク = - 2 点

例 (X 財団) S が 4 項目、A が 10 項目、B が 1 項目、C が 0 項目の場合、得点は 36 点
(Y 社) S が 1 項目、A が 7 項目、B が 3 項目、C が 4 項目の場合、得点は 10 点

- ② 次に、平均点を算出します。

例 (X 財団) 得点 36 点 / 評価項目 15 項目 = 平均 2.4 点
(Y 社) 得点 10 点 / 評価項目 15 項目 = 平均 0.67 点

- ③ ②の平均点に応じ、次の区分により総合評価のランク付けを行います。
S ランク 平均点 \geq 3 点 (ただし、C ランクが 1 項目でもある場合は A ランクとする。)
A ランク 3 点 $>$ 平均点 \geq 1.3 点
B ランク 1.3 点 $>$ 平均点 \geq 0 点
C ランク 0 点 $>$ 平均点

例 (X 財団) 総合評価 A ランク
(Y 社) 総合評価 B ランク