

指定管理者の管理運営に関する評価シート

1 指定概要

施設概要	名称	小山市営住宅
	所在地	小山市内
	所管課	建築課
指定管理者	名称	一般社団法人ハートフル
	代表者	代表理事 北村博司
	住所	小山市西城南3丁目15番地5 清風館110
指定期間	令和5年4月1日 ～ 令和10年3月31日	

2 評価

(1) 管理運営状況

	項 目	評 価 内 容	評価
適正な管理運営（平等な取扱い・維持管理・安全対策等）	開館時間、休館日等	協定に定められた開館予定日数、開館時間は守られているか。	○
	管理運営体制	①業務執行体制(各業務・作業の責任者等)が明確になっているか。	○
		②業務に必要な職員数は確保されているか。	○
		③管理運営に必要な有資格者を必要数配置しているか。	○
	管理記録の整備保管	①利用実績に関する帳簿が作成され、適切に保管されているか。	◎
		②業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか。	○
		③整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか。	○
	研修体制	計画的に研修等を実施しているか。	○
	市との連絡	①業務報告書、事業報告書その他必要な報告が適切に提出されているか。	○
		②緊急時の連絡体制が明確化されているか。	○
	再委託等	①指定管理業務の全部、又は主たる業務を第三者に再委託していないか。	○
		②市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか。	○
		③再委託先から適切に業務報告させるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか。	○
	利用許可	①利用者の平等な利用が確保されているか。	○
		②利用までの手続きがスムーズに行われたか。	○
	使用料・利用料	①使用料・利用料の徴収は適切に行われているか。	○
		②使用料・利用料の減免の手続きは適切に行われているか。	○
	施設等の維持管理	①法定保守点検は点検内容、時期等が法令基準に基づき確実に実施されているか。	○
		②点検によって異常等が認められた場合、速やかに修繕・交換・調整等の適切な処置が実施されているか。	○
		③施設、設備等が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか。	○
	備品の管理	備品の保管・管理は適切であるか。	○
	施設等の清掃	整理整頓・清掃が適切に行われているか。	○
	警備体制	①(夜間等)従業員不在等の警備体制が明確化されているか。	○
		②不審者等に対応するためのマニュアルが整備されているか。	○
		③鍵の管理は適切に行われているか。	○
	緊急時の対応	①事故・災害等の緊急時の連絡体制が整備されているか。	○
		②緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練を行っているか。	○
	情報管理	個人情報等の管理が適切に行われているか。	○

サービスの 努力向上	利用者のニーズ等	①施設稼働率や利用者数は計画目標を達成しているか	○
		②利用者のニーズ、意見等を把握し、それらを反映する取り組みが行われているか。	◎
		③担当者のマナー・態度（応対・接客）は良かったか。	○
		④イベントや講座（学童保育館は行事）は満足できる内容であったか。	○
		⑤ホームページ、パンフレット等により利用者への情報提供が十分にされているか。	○

(2) 経営状況

	項目	評価内容	評価
経営の 能力及び 規模	資格	指定管理者の申請資格に抵触する事項はないか。	○
	収支状況	適正な利益を確保できているか。	○
	貸借対照表	①法人、団体の事業と関係のない勘定科目あるいは資産負債項目はないか。	○
		②資産・負債の中に大きな前期比増減はないか。	○

※施設の性格や設置目的等により、評価項目は追加、変更できるものとする。

評価基準

「◎」：協定書で求めている水準を越えており、期待以上である。

「○」：協定書で求めている水準を満たしており、期待どおりである。

「△」：協定書で求めている水準を概ね満たしており、満たしていない部分についても改善される見通しである。

「×」：協定書で求めている水準を一部満たしておらず、不足部分の改善見通しが立っていない。
もしくは協定書で求めている水準を満たしていない。

(3) 総合評価

総合評価	評価理由、今後の課題等
A	2期目を迎え1期目で蓄積された経験・実績をもとに良好な管理・運営が行われていると思う。入居者との関係もアンケート結果において対応の親切さ、丁寧さの「普通」以上の割合が昨年度の74%から78%に上昇しており良好な関係であると思われる。 6年間の経験・実績をもとに今後も適正で確かな管理・運営、入居者との良好な関係の向上が期待される。

総合評価

基準（目安）

「S」… 優良 各項目の評価に△・×がなく、◎が4つ以上ある場合

「A」… 良 各項目の評価に×がなく、◎が1～3つあり、△があっても1つまでの場合

「B」… 標準 各項目の評価に×がなく、△が1～3つまでの場合

「C」… 要改善 各項目の評価に×がなく、△が4つ以上ある場合

施設所管課が重要視する項目が△の場合、△が3つ以下でもこの評価としてもよい。

「D」… 不適切 各項目の評価に×が1つ以上ある場合