

コミュニティ関連施設 評価結果一覧表

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A	A
2. 施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	A	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	A	A
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	C
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A	A
2.備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	A	A
3.非常・避難経路等の点検	不特定多数の大人数が利用する施設として、非常口や避難経路等の管理が適切になされているか。	A	C
4.清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。 施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A	A
5.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	A	A
6.施設衛生管理業務	施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。	A	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	A
3.適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A	A
4.利用方法の説明支援	利用者の安全性・利便性を確保するために、利用方法の説明を行い、必要な情報を利用者に提供しているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A	A
6.従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	A
8.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 利用者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A	A
12.利用者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	A
13.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A	A
V. 収支状況		A	A
1.管理経費(指定管理料)等の執行状況	管理経費(指定管理料)は適正に執行されているか。	A	A
2.収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。	+	+
3.利用料金収入実績 ⇒該当施設(施設)のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。		
4.経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施	実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	全職員が施設の設置目的を理解し、適切な管理運営を行っている。	従事者一人一人基本方針に基づいて業務を行っています。利用客に対する挨拶を励行して気持ちよいコミュニケーションに心がけています。
II. 施設・設備の維持管理	利用者及び職員の安心・安全に留意しつつ、設備の予防保全や修繕などを行っている。	維持管理計画表に基づき、多くの点検・管理項目を着実に実施し、指摘事項にも適切に対応しています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用者に対して親切・丁寧な接遇を心掛けるとともに、要望やニーズに対しても柔軟に対応している。	アンケートや窓口で聴取した利用客の要望を踏まえ、館内 Wi-Fi やラウンジのテーブルと椅子の設置などのサービスを実現しています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	指定管理者として適正な予算執行に努めている。	ガス空調を電力に契約変更したり、照明の LED 化を進めたことで光熱費低減に大きな効果が出ています。
VI. その他	3つのコア機能の充実を図るため、地域の特性や特徴を生かした事業展開をしている。	毎年2回開催する「地域連絡協議会」で近隣住民の意見を聴取し、自主事業に反映させています。

評価結果についての講評
地域におけるコミュニティ活動の拠点として、運営・維持管理の両面で着実に機能の維持・向上が図られています。一方で、利用者アンケート結果にも見られるとおり、まだまだサービス改善の余地も残されています。維持管理面でも舞台・音響設備の老朽化なども進行しており、市と連携した計画的な更新が求められる状況です。現状を是とすることなく、一層の創意と工夫により、より幅広い市民のコミュニティ活動を支える基盤施設としての拡充を期待します。

指定管理者からの意見
今回の評価結果は、概ね良好であると判定していただけたと考えております。ただし、避難経路の管理状況、避難経路図の掲示状況に利用者に対する配慮の欠けていた部分があり、その部分について改善に努めて参ります。今後も老朽化している設備の更新や適切な施設運営を行い、地域コミュニティ活動の拠点としての役割を果たして参ります。