

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		
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
2. 施設目的の達成度	施設管理運営を通して、施設目的を達成できているか。	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
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
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
II. 施設・設備の維持管理		
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施されているか。	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
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されているか。	A
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
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
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
III. 運営業務及びサービスの質の向上		
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。	A
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
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
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へ提供しているか。	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
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
7. 個人情報保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	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
9. 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
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
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
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
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
IV. 収支状況		
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
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	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. 経費削減の取組	経費削減のための努力を行っているか。	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	施設の設置目的の達成、守るべき基準やルールの遵守、適切な人員配置・育成・労務管理を実施しながら適切に施設運営を行っている。	施設の設置目的や役割は掲示物やHPでの掲載を通して利用者や従事者への周知が図られています。従事者の適切な配置のもと、丁寧な利用者対応がなされています。
II. 施設・設備の維持管理	維持管理・点検について、業務計画書通り実施するとともに予防保全に努める等、来館者が安全に利用できるよう業務を行っている。	マニュアルやチェックリストを整備し、適切な設備点検や備品管理がなされています。室内における避難経路の表示については検討ください。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	評価全項目について、利用者の利便性と安全性を重視し、適切な体制と取り組みを実施している。	研修やOJTによりサービス水準の向上が図られています。利用者の意見・要望とそれへの返答がHPで掲載されており透明性をもった対応がなされています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	事業計画に則った収支状況を維持し、管理経費の適正な執行および経費削減に努めている。	適切な会計処理が行われています。光熱費の削減については、利用者へのサービスレベルとのバランスを考慮しながら実施されています。
VI. その他	自動釣銭機の導入による精算業務の効率化、アトリウムにおける座席配置の見直し、カスタマーハラスメント等に関する周知を実施し、利用者が安心かつ円滑に施設を利用できる体制を整備している。	

評価結果についての講評

マニュアルの整備と研修・OJT等の教育が十分なされており、適切な維持管理業務と運営業務に繋がっていると評価します。自主事業に関しては、ニーズに基づいた多種多様なイベントを多数実施されており、市民の文化活動や生涯学習の促進に寄与されています。

指定管理者からの意見

この度の第三者評価制度をとおして、基本方針の理解、施設設備の維持管理、運営業務等、全ての施設運営において、これまでの取組の方向性が適切であったことを確認することができました。ご指摘いただきました箇所は、計画を立て取り組んでまいります。

今後も本施設の設置目的に基づき、利用者の安全・安心を最優先に、質の高い施設運営と市民サービスの向上に努めてまいります。引き続き、社会環境や利用者ニーズの変化を的確にとらえながら、より一層信頼される施設運営を目指してまいります。