

レクリエーション施設 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	A	C
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	A	A
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	A	A
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	A	C
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	A	A
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		
1. 建物・設備の保守点検	A	A
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	A	A
施設の備品が適切に管理されているか。	A	A
3. 非常口・避難経路等の点検	A	A
不特定多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	A
4. 清掃業務・植栽・樹木等の維持管理業務	A	A
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。 施設周辺の植栽・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. 整備業務	A	A
良好な安心感のある環境を確保しているか。	A	A
6. フール施設の衛生管理業務	A	A
フル施設の衛生管理業務が適切に実施され、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	A	A
7. 施設衛生管理業務	A	A
入浴や食事サービスを提供するに当たり、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		
1. 利用実施及び施設の稼働率	A	C
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（9月から9月、及び10月から3月）の状況を確認する。		
2. 利用しやすい受付窓口の実施	A	C
利用者が利用しやすい受付窓口を実施しているか。	A	C
3. 適切な利用情報の提供	A	A
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. サービス水準の確保	A	A
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
5. 従事者間での情報共有化	A	A
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
6. 個人情報の保護	A	A
個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	A
7. 事故防止に対する取組	A	A
事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A	A
8. 事故発生時の対応体制の構築	A	A
事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
9. 災害発生時の対応体制の構築	A	A
災害発生時の対応体制が確立されているか。	A	A
10. 利用者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	A	B
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	B
11. 利用者アンケートの実施	A	A
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
12. 自主事業の適切な実施	A	A
利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。	A	A
13. レクリエーション事業等の適切な実施	A	A
利用者のニーズをくみ取り、レクリエーション事業を実施しているか。	A	A
IV. 地域及び地域住民との連携		
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	B	A
地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。	B	A

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	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値との程度達成されているか。 ⇒該当施設（施設）のみ評価を実施する	123%	123%
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	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	事務所内に「運営基本方針」を掲示し、常に公平・公正を意識し、適切な人員配置で利用者様に対応出来ている。 また従事者に対し必要な研修や教育を行い、スキルアップを図っている。	業務上のスキルや技能の習熟度に関して、従事者と責任者双方で評価する仕組みがあり、従事者の現状把握とスキルアップに繋がっています。
II. 施設・設備の維持管理	日常及び定期点検を通じ、施設や設備の不具合が生じて利用者様に不便をかけないよう対応出来ている。 また備蓄に関しては計画通りの作業はもちろん、夏の暑い時期には計画外の除草作業を賄て対応するなど、利用者様が快適に過ごせるような良好な環境を保っています。	施設の用途特性上、水回りの配管やポンプ類の管理が重要です。引き続き予防保全と設備の長寿命化、緊急時対応の強化が求められます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	令和4年度は工場棟工事の為約1か月間の休館があり稼働率が大きく下がっておりますが、総利用者数は令和3年度を大きく超える数となりました。 利用者様が増えるに比例し、設備や備品の修繕などが必要になり、適時対応をして参りました。 ご質問を多くいただく内容については館内にポップを張り出し、周知活動をしました。 また最低月1回のミーティングにて情報や問題点の共有をし、全員で同じ問題意識を持ったようにしております。	部門ごとの運営マニュアルや業務日誌が細かく整備されており、サービス水準の標準化や情報共有が意識されています。苦情等の対応についてはマニュアルの整備や対応記録の保管等の検討が必要と思われます。
IV. 地域及び地域住民との連携	年1回の地区代表者様との意見交換を行うとともに、桜区民祭りへの出店などを通し、地域の方との交流を持つようにしております。 施設利用者様にはアンケートにご協力いただき、いたいたいご意見を元に改善等をして参りました。	イベント開催や意見交換等により地域住民との交流を図り、地域の声を聴いています。また施設利用者のアンケート結果と合わせて、意見・要望の対応が行われています。
V. 収支状況	現場と本社の経理ダブルチェック体制を取り、常に適切な経理処理がなされるような体制を取っております。 収支計算に関しては予算を日々見直し、収支計画上の数値よりも高い数値を出すことが出来ました。 また物価高の中、物販や食材の仕入ルートを複数用意し、経費圧縮にも努めております。	適切な経理処理が行われています。利用料金収入の目標や経費削減についても意識し、達成のため注力しています。
VI. その他	施設をご利用いただく述べる年齢の96%が60歳以上の高齢者である当施設では、通常のサービス以外に、お客様の健康管理に気を使うことが多く、救急対応などが必要となるケースも多々あります。従事者はその点を十分に理解した対応を心がけておりますので、今まで大きな事故もなく運営出来ております。	多くの従事者が分担しつつ円滑かつ効率的に業務運営できるよう、マニュアル類、業務日誌、研修等の充実が図られています。

評価結果についての講評
従事者間での情報共有とスキルアップが強く意識され、組織としてのサービスの向上や改善に繋げられており、収入面での成果としても現れています。「子どもからお年寄りまで誰もが1日過ごせる施設」という特徴を活かし、利用者層のさらなる拡大と地域密着型の運営の継続を期待します。

指定管理者からの意見
今回の評価では、日常業務における職員の姿勢・行動や長期運営に資する施設保全体制などが評価されたものであると考えます。C、Bの評価をいたいたい項目に関しては改めてルールやマニュアルを整備し、利用者の利便性向上、施設の長寿命化を図って参ります。