

産業振興施設 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	A	A	A
2. 施設目的の達成度	A	A	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	A	A	A
4. 従事者のマナー	A	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	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	C
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.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
4.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
5.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.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
5.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
6.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
7.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
8.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
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	A
10.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
11.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
12.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
IV. 地域及び地域住民との連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組	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。	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。	76.8%	76.8%
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	施設の設置目的や運営方針を全従事者がよく理解し、市民サービスの向上に取り組んでいます。ご利用者様に対して、日頃から、挨拶や丁寧な対応が実践できています。	「埼玉県で一番お客様満足度の高い、産業文化施設を目指す」という基本方針を掲げて、市民サービスの向上に努めるとともに、従事者の意識付けを行っています。
II. 施設・設備の維持管理	毎期に年間の維持管理計画を立て、保守点検を実施しています。市と常に連絡・協議を行い、計画的な改修に努めています。	施設の老朽化が進む中、少ない維持管理費予算の中で、施設の長寿命化と計画的・段階的な修繕や機器の更新に取り組んでいます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	顧客満足を向上させるべく、会議を通じてサービスに対する意識向上や教育を実施し、全従事者がサービス向上に取り組んでいます。	市民サービスの向上に向けて、従事者全員が参加して顧客満足度向上の研修を行っています。電話の覆面調査でも、丁寧な対応が確認できました。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域団体と連携して、新規の自主事業を開講した他、市教育委員会による中学生職場体験事業に協力しました。また、館長会議において他施設との情報交換を行っています。	区民祭りに協賛したり、住民団体とのイベント協力は行っていますが、近隣町会などとの意見交換は実施されていません。近隣中学校から職場体験として中学生を受け入れています。
V. 収支状況	築40年以上が経過し、設備改修により費用が圧迫されていますが、優先順位をつけた計画的な修繕や光熱水費の削減に取り組んでいます。	施設と指定管理者において会計の二重チェックが行われ、適正な管理体制が構築されています。収入面で予算と実績の乖離が大きくなっています。
VI. その他	施設老朽化に伴う不具合が発生することもあります。丁寧な清掃や掲示物の改善、備品拡充等によって市民サービスの向上に取り組んでいます。	各種研修報告の記述の充実が望まれます。各種書類を保管する際には分野ごとにファイルにまとめ、利用性を高めることを推奨します。

評価結果についての講評
市民サービスの質的向上とともに、より多くの市民に活用される施設としての運営面でのさらなる工夫を期待します。特に、自主事業では講座内容の充実もさることながら、広報宣伝力の強化により参加者数の増加を図り、収支を改善（＝黒字化）することが急務です。自主事業の黒字が定着すれば、予算に余裕が生まれ、老朽化が進む施設・設備に手を入れることができ、施設がきれいになれば利用が増えるといった好循環が生まれます。

指定管理者からの意見
今回の「第三者評価制度」の結果は、市民サービスの質向上に向けた私たちの取り組みが一定の評価を得たと考えております。また、指摘された建物や設備の保守点検についても、今後の改善に向けた具体的な対策を講じてまいります。この評価を真摯に受け止め、自主事業における講座内容の充実や広報活動の強化が重要であることを再確認いたしました。今後も全職員が一丸となり、質の高いサービスを提供できるよう努力してまいります。市民の皆様のご意見を大切にし、より良い施設運営を目指してまいります。