

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 |
|-----------------------------------|---|----------|
| <b>I. 総則</b>                      |   |          |
| 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                       | 施設の管理運営を通して、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        |
| <b>II. 施設・設備の維持管理</b>             |   |          |
| 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        |
| 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        |
| <b>III. 運営業務及びサービスの質の向上</b>       |   |          |
| 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        |
| 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に提供しているか。                           | 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. 個人情報の保護                        | 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. 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        |
| 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        |
| <b>V. 収支状況</b>                    |   |          |
| 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<br>⇒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       |

| 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                | 施設の設置目的やコミュニティ振興プランに基づき、3つのコア機能の充実を図るため、利用者アンケートや地域特性を参考にした管理運営をしています。 | 施設運営における理念や運営方針を定めており、従事者の配置や勤怠管理も問題ありませんが、従事者の教育、研修についての計画策定やその計画に基づいた実施が望まれます。              |
| II. 施設・設備の維持管理       | 法令に基づいた点検はもとより、施設巡回時や利用者による些細な報告があった際の現場確認により不具合箇所の早期発見と適宜改修に努めています。   | 施設の管理点検については、基本協定書にある内容に従って適切に行われており、その実施については月次報告書により管理がされています。                              |
| III. 運営業務及びサービスの質の向上 | 接遇研修に参加し、接遇対応のスキルアップに努めるとともに、電話対応・窓口業務においても分かりやすく情報提供が出来るよう努めています。     | 施設の運営業務やサービスの提供についてマニュアル等の資料がすぐに出てこないものもあったので、組織内においてルールやマニュアルの内容やその保管場所については再度確認するようにしてください。 |
| 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の執行に努めています。   | 出納帳等の帳簿は整理され、会計区分や会計科目ごとに適切に管理、保管されています。  |
| VI. その他              | 地域コミュニティの拠点施設として、利用者に満足いただける施設運営と地域団体と連携することで地域に根ざした施設運営を目指しています。      | 館内にある各種の利用案内などはとても見やすく、分かりやすいものとなっています。また飾りつけも施設の賑わい感を演出するものとなっています。                          |

**評価結果についての講評**

当施設の設置目的にあった理念・運営方針を定めそれに則った、管理運営体制が構築されています。また施設の維持管理や自主事業の実施についても問題なく実施され、月1回開かれている館内会議においても現行のサービス水準の課題や改善策についての協議がなされています。一方、職員の研修や育成についての計画に基づいた管理が出来ていないことや、マニュアルやルールの整備が不十分であることが見受けられましたので、改善が望まれます。

**指定管理者からの意見**

「第三者評価制度」の結果について、日頃より利用者の皆様に安全・安心にまた、快適にご利用いただけるよう取り組んできたものが評価されたものと考えます。評価結果については真摯に受け止め、指摘のあった部分については改善するとともに、より一層利用者の皆様に親しまれる施設を目指してサービスの充実と施設運営をまいります。