

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 A
2. 施設目的の達成度	施設の利用状況を通して、施設目的の達成できているか。	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		
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	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。	/
5. 整備業務	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		
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）	/
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		
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や基本方針を理解しており、窓口においては心地よいサービスを提供することを第一に、適切な管理運営を行っている。	従事者は必ず名札を着用し、気持ちよい利用環境を演出しています。研修やマニュアルの充実によって少ない人数でも円滑な運営ができています。
II. 施設・設備の維持管理	利用者の利便性や安全性に対する配慮を最優先に、施設や設備の維持管理に努めている。	利用者の清掃協力を得つつ、安全で快適な施設・設備環境の提供が図られています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	コミセンだより等の幅広い広報に加え、地域イベントに関する情報を共有し、利用者のニーズに迅速かつ適切に対応するよう努めている。	従事者が業務連絡ノートの回覧や日々の気づきを共有することで円滑な業務環境を整備し、地域のイベントにも参加・協力して認知度を高めています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	公益法人会計基準に則り、適切な会計処理を実施している。	コミュニティセンターと事業団で会計を二重チェックする仕組みが構築できています。会計は概ね適正と認められます。
VI. その他	アンケート等で市民からの要望も聞き入れながら適切な管理運営をしている。	利用者意見を踏まえてサークルの展示コーナーが設けられています。地域のイベントにも積極的に参加・協力して認知度を高めています。

評価結果についての講評

多様な利用者に対して快適なサービスを提供することを目指して業務運営されています。研修やマニュアルの充実によってシルバー人材を活用しながら少ない人数で円滑な運営ができています。利用者の意見を積極的に取り入れて施設の改善や自主事業の充実が図られています。利用者の清掃協力などを得ながら、心地よい利用環境が整備されています。地域団体等との連携にも積極姿勢が見られます。

指定管理者からの意見

今回の第三者評価制度の結果については、全職員による日頃からの施設管理運営が評価されたものと考えます。この結果に満足せず、今後も引き続き誰もが気軽に訪れることができる施設として、安心、安全、快適な環境を提供し、多様な事業の実施、地域団体等と連携し学べる施設を目指してまいります。