

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	A	C
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	A	A
2. 施設目的の達成度	A	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	A	A
4. 従事者のマナー	A	C
5. 施設の設定目的を実現するために必要な人材の育成・研修	A	A
II. 施設・設備の維持管理	A	A
1. 建物・設備の保守点検	A	A
2. 備品の管理	A	A
3. 非常口・避難経路等の点検	A	A
4. 清掃業務、植栽・樹木等の維持管理業務	A	A
5. 警備業務	A	A
6. フール施設の衛生管理業務	A	A
7. 施設衛生管理業務	A	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上	A	C
1. 利用実績及び施設の稼働率	A	A
2. 利用しやすい受付案内の実施	A	C
3. 適切な利用情報の提供	A	A
4. サービス水準の確保	A	A
5. 従事者間での情報共有	A	A
6. 個人情報の保護	A	A
7. 事故防止対策への取組	A	A
8. 事故発生時の対応体制の構築	A	A
9. 災害発生時の対応体制の構築	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
11. 利用者アンケートの実施	A	A
12. 自主事業の適切な実施	A	A
13. レクリエーション事業等の適切な実施	A	A
IV. 地域及び地域住民との連携	B	A
1. 地域や地域住民との交流・連携の取組	B	A
V. 収支状況	A	A
1. 管理経費（指定管理料）等の執行状況	A	A
2. 収支決算状況	+	+
3. 利用料金収入実績 ⇒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	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	日帯及び定期点検を通じ、施設や設備の不具合が生じても利用者様に不便をかけないよう対応出来ている。 また補修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も随時対応するなど、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る。	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年度は工機棟工事の為約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、周知活動を行いました。 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つようしております。	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じ、地域の力々との交流を持つようしております。 施設利用者様にはアンケートにご協力いただき、いただいた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。 収支決算に関しては予算を上回りプラス収支となり、利用料金収入も事業計画上の数値よりも高い数値を出す事が出来ました。 また賞品高の中、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お客様96%が80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配ることが多く、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がっており、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の評価をいただいた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。