



#### 4. 業務評価

評価項目	(具体的内容)	評価結果				
		指定管理者自己評価		施設担当課評価		
		評価	特記事項	評価	担当課所見	
管理体制等に関する事項	維持管理業務の実施状況	館内の清掃を定期的実施し、常に清潔に保たれているか。	B	(1) 環境への取り組みは環境マネジメントシステムで独自目標を設定し取り組んでいる (2) 修繕業務は、予算の範囲内で計画的に行い、10万円を越える案件について事前協議した上で実施。	B	仕様書に基づき概ね適正に管理されている。 市環境マネジメントに基づき、夏季・冬季の節電対策や廃棄物減量にも引き続き取り組んでいる。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	B			
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	B			
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	B			
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B			
	職員配置などの実施体制	館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	B	職員研修はOJTを中心に取り組み、遅滞なく業務遂行出来るまでレベルアップするよう取り組んでいる。	B	適切な職員配置と適時研修を行い、利用者に安全かつ快適に利用してもらえるよう配慮している。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	B			
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	B			
	防犯・防災対策への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	B	緊急連絡網を整備し、事務所内と夜間対応として警備室に掲示。6月に避難訓練を実施。	B	豪雨等による施設の被害状況や事故対応など休日も含めた連絡体制を確立し、適切に取り組んでいる。
		避難訓練を実施しているか。	B			
運営等に関する項目	サービス向上への取組状況等	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。	B	利用者アンケートを常時設置し、改善できるものについて適時対応を図っている。利用者の要望事項については常時市と連絡調整を図る。利用者数は、前期で長雨や台風の影響もあり前年比約5.5千人の減となった。	B	会館利用のあり方については、公平かつ適正に行われるよう連絡調整を図っている。施設に寄せられる利用者からの要望等については、適時協議を行い改善を図っている。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	B			
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	B			
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	B			
	事業等の実施状況	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	B	年間の事業計画に基づき市と連携し業務遂行している。プライダル事業については利用件数なし。	B	勤労者向けの自主事業に積極的に取り組んでいる。
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	B			
	個人情報保護・情報公開への取り組み	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	B	利用者情報は施設管理し、ホームページも適時更新している。その他『青少年センター通信』の発行や掲示物により情報提供している。	B	個人情報の管理は適切に処理されている。 ホームページでの情報発信にも適時取り組んでいる。
		利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	B			
		ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。	B			
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	協定等に基づき適正に運営し、資料作成の上毎月報告している。	B	収支計画に基づき適切に運営されている。
経理処理は、適切に行っているか。		B				

「評価」欄の記号の意味

「A」＝協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「C」＝協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「-」＝当該項目での評価対象外。

<b>施設所管課総評</b>	全体的には協定及び仕様書の基準を満たす水準である。会館利用者が減少傾向にあり原因調査の上対応を図りたい。今後も施設利用者のニーズに応えるため、アンケート結果のフィードバックするなど、所管課との連携を図りつつ利用満足度の高い施設となるよう改善を続けてほしい。
<b>総合評価</b>	B

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」＝非常に良好である又は非常に成果があった。

「A」＝良好である又は成果があった。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「C」＝改善すべき点が見受けられ、改善を要する。

#### ☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】平成30年4月1日～平成30年9月30日

実施の有無			主な対応
有り	施設利用の満足度	満足 70% ※普通30%を除く	利用設備及び備品の点検 利用者アンケートの常時実施とフィードバック
	施設の清掃	満足 72% ※普通28%を除く	
53	職員の応対や接遇	満足 68% ※普通28%を除く	施設内美化・緑化の推進 ホームページの適時更新と内容充実 職員接遇研修の実施

#### 5. 改善指摘事項等

市からの指摘事項	指摘事項に対してとられた措置