

## 指定管理者評価シート

施設 の 名 称	中央駅北コミュニティセンター（フレンドリープラザ）
施設 所 管 課	市民部 市民活動推進課
指定管理者の名称	特定非営利活動法人フレンドリープラザ
指 定 期 間	平成23年 4月 1日 ～ 平成28年 3月31日（ 4年目）

※評価（A…基準よりも高い水準 B…基準と同程度 C…基準よりも劣る。）

評価項目	評価基準	評価
<b>1 業務履行状況の確認</b>		
①事業、業務の履行状況	協定等で定める開館日が遵守されているか	B
	施設の利用状況（利用者、稼働率）は適切な水準か	/
	事業計画で定められた事業が実施されているか	A
	利用者拡大のための施策等が行われているか	A
	利用料金等の徴収等の手続きは適切に行われているか	B
	協定等で定める職員配置となっているか	B
	緊急時の体制は整備されているか	B
	協定等で定めた保険に加入しているか	B
	苦情等への対応は適切に行われているか	B
	個人情報適切に管理されているか	B
②施設の維持管理状況	協定等で定める保守管理業務が適切に行われているか	B
	協定等で定める清掃業務が適切に行われているか	B
	協定等で定める保安警備業務が適切に行われているか	B
	協定等で定める修繕業務が適切に行われているか	A
<b>2 サービスの質に関する評価</b>		
①実地調査に基づく評価	職員の接客態度について	A
	施設案内やホームページの見やすさについて	B
	設備、備品等が適切に管理されているか	B
	施設は清潔に保たれているか	B
	協定等で定めるアンケート調査等が行われているか	B

評価項目	評価基準	評価
②アンケート等に基づく評価	職員の接客態度について	A
	施設案内やホームページの見やすさについて	
	予約のしやすさについて	B
	実施事業の満足度について	A
	施設は清潔に保たれているか	
	アンケート結果を踏まえ、改善が図られているか	
3 サービス提供の継続性、安定性に関する評価		
①施設運営、事業収支の状況の確認	事業収支について応募段階の収支計画との乖離がないか	
	事業に係る経営分析指標は適切な水準となっているか	
②指定管理者の経営状況	監査報告書に異常な指摘事項はないか	B
	財務に係る経営分析指標は適切な水準となっているか	B
	適正な利益率を確保できているか	