

平成29年度 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
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28年4月1日 ～ 平成33年3月31日（2年目）

1. 施設の設置目的と概要

設置目的	市民の連携意識を高め、健康で文化的な地域コミュニティの形成を推進し、もって市民の福祉の増進を図る
概要	個人または団体への貸室及び各種講座等の企画・実施等

2. 施設の計画値と実績値等

年度	計画① (入館者数)		計画② (事業実施数)		指定管理料	利用者アンケートによる満足率	備考
	計画値	実績値	計画値	実績値			
28	31,094	31,254	70	87	25,249,409	89.2	
29	31,254	31,039	87	125	25,023,214	98.1	

※計画①・②については所管課で設定、計画値は協定書・仕様書・事業計画書等での数値。

※利用者アンケートによる満足率は、アンケート項目に「施設の総合的な満足度について」を設定し、その項目の結果において、普通以上の評価とした者の率。 計画①の計画値は前年度実績

3. 各項目の評価

※評価（3点…基準よりも高い水準 2点…基準と同程度 1点…基準よりも劣る。）

評価項目	評価基準	評価
1 業務履行状況の確認		
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	2
	施設の利用状況（利用者、稼働率）は適切な水準か	2
	事業計画で定められた事業が実施されているか	3
	利用者拡大のための施策等が行われているか	2
	利用料金等の徴収等の手続きは適切に行われているか	2
	協定等で定める職員配置となっているか	2
	緊急時の体制は整備されているか	2
	協定等で定めた保険に加入しているか	2
	苦情等への対応は適切に行われているか	2
	個人情報 は適切に管理されているか	2

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	2
	協定等で定める清掃業務が適切に行われているか	2
	協定等で定める保安警備業務が適切に行われているか	2
	協定等で定める修繕業務が適切に行われているか	2
③労務管理状況	労働環境チェックシートの各項目は遵守されているか	2
2 サービスの質に関する評価		
①実地調査に基づく評価	職員の接客態度について	3
	施設案内やホームページの見やすさについて	2
	設備、備品等が適切に管理されているか	2
	施設は清潔に保たれているか	2
	協定等で定めるアンケート調査等が行われているか	2
②アンケート等に基づく評価	職員の接客態度について	3
	施設案内やホームページの見やすさについて	3
	予約のしやすさについて	3
	実施事業の満足度について	3
	施設は清潔に保たれているか	3
	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	2
	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
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	2
	財務に係る経営分析指標は適切な水準となっているか	2
	適正な利益率を確保できているか	2
評価値		2. 2 3

※評価値については、各項目の平均値。(最大3 1 項目)

4. 所管課による総合評価

※総合評価 (A : 極めて優秀、B : 優秀、C : 可、D : 不可)

総合評価	総合評価理由等	
A	評価値	2. 2 3
	総括	施設の管理・運営についても適切に行われている。利用者アンケートでは、全項目において満足度が高く良好なサービスを提供している。
	優れている点	指定管理者は、主に近隣住民及び町内会等の長により構成されたNPO法人であるため、地域貢献の意識が高い。
	課題と改善案	事業数は計画値を大きく超え実施したが、利用者数は、ほぼ横ばいであるが、計画値に満たなかった。事業の実施に当たっては対象者・目的など地域のニーズについて検討が必要。

※「3. 各項目の評価」で「1点」があった項目は、その理由等を必ず記載すること。