

平成 27 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 23 年 4 月 1 日 ～ 平成 28 年 3 月 31 日（5 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	個人又は団体の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 (事業数)		計画② (入館者数)		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			
25	71 事業	63 事業	31,976 人	30,953 人	20,969,975 円		
26	66 事業	69 事業	30,953 人	31,448 人	21,384,575 円	96.3%	
27	61 事業	63 事業	31,448 人	31,094 人	21,503,832 円	89.9%	

※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、利用者アンケートの満足度の項目において、全体のうち普通以上の評価とした者の率。

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	3
	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	2
	予約のしやすさについて	
	実施事業の満足度について	2
	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		2.17

※評価値については、各項目の平均値。（最大31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	
B	評価値	2.17
	総括	施設管理・運営ともに適切に行われている。事業数は計画値を超えているが、入館者数は前年度を若干下回る。利用者アンケートでは職員の態度・施設の清潔さともに満足度が高く、利用者からも概ね良好な管理が行われていると評価されている。
	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く、また、地域のニーズを反映した事業が行われている。
	課題と改善案	事業数は計画値を超えているが、年々減少傾向にある。27年度は入館者数も前年度を下回ることから、新規事業等の検討も必要である。

※「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。