

平成 30 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 ～ 令和 3 年 3 月 31 日 (3 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 (円)	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 人	31,254 人	70 回	87 回	25,249,409	89.2	
29	31,254 人	31,039 人	87 回	125 回	25,023,214	98.1	
30	31,039 人	33,003 人	121 回	137 回	24,810,654	99.4	

※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	3
	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. 27

※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	
A	評価値	2. 27
	総括	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おり、施設の管理・運営についても適切に行われていることから、施設の設置目的は効果的に達成されているものと判断される。
	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	事業数及び利用者数は、前年度を上回ったが、実施事業の中で、申込がなく中止となった事業があった。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。