

令和 2 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 2 8 年 4 月 1 日 ～ 令和 3 年 3 月 3 1 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促進し、もって市民の福祉の増進を図る。
概要	地域コミュニティ醸成のための各種講座等の企画・実施及び個人または団体への貸室。

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		(A)	(B)	
H28	31, 094 人	31, 254 人	70 回	87 回	25, 249, 409 円		89%	
H29	31, 254 人	31, 039 人	87 回	125 回	25, 023, 214 円		98%	
H30	31, 039 人	33, 003 人	121 回	137 回	24, 810, 654 円		99%	
R 元	11, 001 人	15, 595 人	42 回	54 回	25, 096, 445 円		96%	・大規模修繕による影響 ・新型コロナウイルス感染症対策のため3月臨時休館
R2	20, 618 人	10, 211 人	83 回	3 回	22, 348, 553 円	81%	96%	・新型コロナウイルス感染症対策のため臨時休館及び開館時間の短縮

※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（A）は、アンケート項目の「施設の総合的な満足度」において、「やや満足」以上の評価とした者の割合。（B）は、当該アンケート項目の「普通」以上の評価とした者の割合。（*小数点以下第 1 位を四捨五入）

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	2
	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		2.20

※評価値については、各項目の平均値。(最大31項目) (*小数点以下第3位を四捨五入)

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	2.20
	総括	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休館(65日)し、また開館時間の短縮(88日)及び貸室利用人数の制限(定員の半分以上)の影響により入館者数及び事業実施数が計画を下回る結果となったが、利用者アンケートでは、全ての項目で満足度が高く、施設管理、運営についても適切に行われている。
	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い。
	課題と改善案	指定管理者として良好な管理及び運営を行っていることから今後も継続するよう求めるとともに、新型コロナウイルスの影響下であっても開催可能な地域コミュニティを醸成するための事業実施手法を検討するよう求めていく。

※「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。