

平成23年度 指定管理業務 事業評価書

施設名	幸手市コミュニティセンター
施設所管課	市民生活部 暮らし安全課
指定管理者名	トールツリーグループ 代表団体 (株)ケイミックス
指定期間	平成21年4月1日 ~ 平成26年3月31日 (3年目)

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
履行の確認	1 施設全般管理運営に関する業務			
	(1) 職員体制	基準に基づき、適正な人員配置がなされたか	5	4
	(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	5	3
	(3) 利用の促進	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	4	3
	2 施設利用に関する業務			
	(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適正な水準であるか	4	3
	(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	5	3
	3 保守点検並びに清掃等業務等			
	(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	4	3
	(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃業務・維持管理業務が適切に行われたか	5	3
	(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	4	3
	(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	5	3
	4 事業の実施に関する業務			
	(1) 自主事業	基準に基づく自主事業が適切に行われたか	-	-
	5 個人情報の取扱い	個人情報の取り扱いが適正に行われたか	4	3
	6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか	4	3
7 緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っているか	4	3	
サービスの質の評価	1 利用者満足度	利用者アンケート等を実施し、その結果は妥当であるか	4	3
	2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか	4	3
		備品などの設備の維持管理は適正であるか		
	3 運営業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか	5	4
利用許可など利用者への接客対応は適切であるか				
4 自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	-	-	

評価項目		評価基準	自己評価	所管課評価
備安サービスの評価	1 事業収支	事業収支は妥当であるか	4	4
	2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は妥当であるか	4	4
	3 団体等の経営状況	団体等の経営状況分析指標の結果は妥当であるか	5	4
合計得点		・ ・ の評価点数の合計(得点/満点)	79 / 90	59 / 90

平成23年度も営業利益計上見込みにて、22年度までの数値で評価した。

総括	指定管理者の自己評価	<p>接客＆サービス向上の一環として運営スタッフの総入れ替えを実施し、夜間の施設運営管理の強化を図っている。</p> <p>施設の維持管理においては特に空調設備の保守メンテナンスに力を入れており、メンテナンス契約先業者を変更して万全な体制をとっている。</p> <p>利用率も高く、利用者からの評価も概ね好結果を得ている。</p>
	施設所管課の評価	<p>協定書等を遵守し、施設を良好に管理している。</p>

総合評価	区分	A (得点率 65.6%)
	特記事項	

(評価区分)

評価点数	5	協定書等の基準を遵守し、その水準を大幅に上回り、特に優れた内容である
	4	協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である
	3	協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である
	2	協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある
	1	協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である
総合評価	S	極めて良好に施設を管理している。(得点率80%以上)
	A	良好に施設を管理している。(得点率60%以上80%未満)
	B	概ね適正に施設を管理している。(得点率40%以上60%未満)
	C	改善を要する管理運営状況である。(得点率40%未満)