

様式3

指定管理業務 事業評価書(市及び指定管理者作成)

平成25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 市民協働課                                |
| 指定管理者名 | トールツリーグループ 代表団体㈱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 ( 5 年目) |

| 評価項目                   |   | 評価基準                        | 自己評価 | 所管課評価 |
|------------------------|---|-----------------------------|------|-------|
| I<br>履行の<br>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        | 4    | 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        | 4    | 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 ※1     | 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 | 4    | 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 | 4    | 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        | 4    | 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 ※2        | 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<br>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    |       |
| II<br>サービスの<br>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   | 3    | 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    | 4     |
|                        |   | 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    | 4    | 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   |
|-----------------|------------|---------------------------|---------|---------|
| Ⅲ<br>安定性の<br>評価 | 1 事業収支     | 事業収支は妥当であるか ※3            | 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       | 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 | 5       | 4       |
| 合計得点            |            | I・II・IIIの評価点数の合計(得点/満点)   | 72 / 90 | 60 / 90 |

|    |            |  |
|----|------------|--|
| 総括 | 指定管理者の自己評価 | 施設の経年劣化と戦うべく、全スタッフ一丸となって施設維持管理に注力した。又、更なる快適なサービス&心温まる受付・接遇を達成するために配置人員の変更を実施した。また、アスカル幸手と同様に館内外の清掃徹底を実施し、快適環境の確保に努力した。 |
|    | 施設所管課の評価   | 施設を十分把握し、適正な管理・運営がされていた。   |

|      |      |             |
|------|------|-------------|
| 総合評価 | 区分   | A(得点率66.7%) |
|      | 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)         |