

指定管理者制度導入施設の管理運営状況等に関する評価結果
(評価対象年度:平成23年度)

施設	市民プラザあくろす
指定管理期間	平成20年4月1日～平成25年3月31日
指定管理者	株式会社 東急コミュニティー
所管部署	生活文化スポーツ部 男女共同参画推進課

評価項目		一次評価 (指定管理者)	二次評価 (施設所管部署)
業務の実施体制	適切な人数及び必要な資格等を有する従業員の配置	○	○
	業務マニュアルの整備及び従業員への周知	○	○
	従業員に対する指導・研修の実施	○	○
	緊急時におけるマニュアル・連絡体制の整備及び従業員への周知	○	○
	緊急時に関する訓練の実施及び緊急時における迅速な対応	○	○
	協定書等に基づく市への報告・連絡・相談の実施	○	○
	個人情報の保護及び情報漏洩防止のための措置	○	○
	従業員の勤務条件・待遇における関係法令の遵守	○	○
	協定書等を遵守した業務の再委託	○	○
施設の維持・管理	利用者に対する安全対策	○	○
	施設・設備についての保守点検の実施	○	○
	施設・設備に不具合等があった場合の迅速な修繕等の対応	○	○
	備品の適切な管理	○	○
	適切な清掃業務の実施及び調理室の適切な衛生管理	○	○
	指定管理者として必要な保険への加入	○	○
サービスの提供	施設の設置目的に沿ったサービスの提供	○	○
	協定書等に基づく施設の開館日・開館時間の遵守	○	○
	利用者にとって分かりやすい施設利用案内の提供	○	○
	利用申請等に対する迅速な対応	○	○
	利用者に対する附帯設備・備品等の適切な提供	○	○
	従業員の接遇態度(言葉遣い, 態度, 服装, 問合せへの対応等)	○	○
	利用者からの苦情や要望等に対する適切・迅速な対応及び市への報告	○	○
	施設の利用状況(利用者数, 施設稼働率等)	○	◎
	施設のサービス向上・PR促進に関する取組	○	○
	利用者の満足度	○	○

経理の状況	指定管理料の適切な管理	○	○
	収支計画と比較した実際の収支状況	○	○
	管理経費を縮減させるための取組又は収入を増加させるための取組	○	○
	利用料金に関する適切な徴収事務の実施	○	○
その他	あくろすが入居しているマンション管理組合との連携・協力	○	○
	省エネルギー、省資源等の取組による環境への配慮	○	◎
総合評価		A	A

総括 (指定管理者)	<p>弊社は指定管理者として「協定書」「仕様書」を遵守し業務を遂行してまいりました。</p> <p>また、計画的な施設の維持・管理、市民サービスの向上のための効果的な管理運営を実施し、毎月1回「あくろす連絡会」を開催し、報告・諸問題の改善に努めております。</p>
総括 (施設所管部署)	<p>指定管理業務は、概ね良好であったが、平成23年度当初は東日本大震災の影響を受けた年であった。</p> <p>年度当初、東日本大震災の影響で利用率は落ち込んでいたが、年間を通じると平成22年度とほぼ同水準まで回復した。</p> <p>また、エネルギー使用量も利用者の節電協力や指定管理者の努力により、前年度比22%の節電を行うことができた。</p> <p>さらなる利用率向上、省エネへの取組を期待する。</p>

※項目別評価区分

- ◎：期待よりも優れた水準
- ：概ね期待した水準
- △：改善を要する水準

※総合評価区分

- S：優れている
- A：良好
- B：概ね良好
- C：要改善