

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	総合体育館
指定管理期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日
指定管理者	公益社団法人 調布市体育協会
所管部署	生活文化スポーツ部 スポーツ振興課

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・訓練の実施	○	○
	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及び事業の実施	○	◎
	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や事業等に関する情報提供	○	○
	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)	○	◎
	施設の利便性向上・利用促進に関する取組	○	○
	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	地域等との連携による事業の実施	○	○
	社会貢献活動の実施	○	○
	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

<p style="text-align: center;">総括 (指定管理者)</p>	<p>平成23年度は、安全安心面の防災対策と環境に配慮した省エネルギーを考え、節水・節電等の対策に重点を置き、開館26年経過する施設を可能な限り使用制限をしないかたちでの環境整備に努めました。</p> <p>平成23年度利用人数は189,929人で、これは当協会が平成18年度より指定管理を受けてから最も多い利用人数となりました。総合体育館プログラム事業は利用者の少ない曜日や時間帯を把握しながら、事業数を増やし実施した結果、平成22年度に比べ、21.5%の利用増となりました。市民ニーズを捉えるための方法として、ふれあい連絡カードによる意見収集を随時行い、対応内容や質問に対する回答を専用掲示板に掲示し、利用者からの意見や要望を的確に把握し、施設の改善に努めました。利用者満足度調査は年度末に実施し、様々な意見・要望等を把握することができました。</p>
<p style="text-align: center;">総括 (施設所管部署)</p>	<p>平成23年度当初は、東日本大震災及び計画停電の影響により14日間夜間閉館しており、開館時間が通常年度よりも短かったにもかかわらず、利用者が指定管理を受託した平成18年度以降最多となっており、施設の有効的な貸出やプログラム事業の充実が主な要因と考えられる。施設の管理運営については、職員の施設管理に係る研修等への積極的な参加や、日常的・定期的な保守点検等の実施等、適切な管理を行っている。</p> <p>今後は、利用者一人ひとりのニーズに応えるサービスの提供について検討が必要である。</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