

指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	摂津市立市民ルームフォルテ301・303	全体評価
施設設置目的(条例)	集会、交流及び展示等の場(摂津市立市民ルーム条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	
指定管理者名	摂津都市開発株式会社	A
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	
当年度・指定管理料(円)	3,810,345円	
前年度・指定管理料(円)	4,114,447円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点

(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
市民に集会、交流及び展示等の場所を提供することを設置目的とし、利用者が快く利用できる環境を整えることが基本方針であることをミーティング等を通じて、社員に伝達し、運営に活かしてきた。 また、管理運営においては、地域の文化芸術団体の活動や個人の趣味の集まり、企業の会議など、多目的ルームとして幅広く市民に活用いただいております。市民活動の手助けとなる施設運営を念頭に取り組んだ。		条例で定める設置目的である、市民に集会、交流及び展示等の場所を提供することを十分理解し、適切な管理運営方針に基づいた運営が行われていた。		
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
受付・施錠・清掃に各担当者を配備し、運営状況を業務日報や直接の報告により把握するとともに、社員全員がミーティング等で共有し、課題への取組みに結びつけている。 受付手引を整備し、変更等があった場合は、適宜ミーティング等で周知徹底した。		業務担当者が、適正に配備されており、日々のミーティングや業務日報閲覧により、運営上の課題を共有できる体制がとられていた。		
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
市との連絡を密にし、意思疎通等が十分に実施できている。問題が発生した際には、迅速に対応し、市に早急に報告するとともに、原因の分析、対策を講じるなど再発防止に努め、市と問題意識を共有するようにしてきた。 また、規程の解釈等を市や他の施設管理者と確認しながら、マニュアル化してきた。		月次報告などが迅速に報告されるとともに、管理運営業務全般において、市と問題意識を共有しながら、連絡調整を行っていた。		
(4)法令・協定書等の遵守		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。		
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3
開館時間、開館日については、条例、協定書及び仕様書に基づき実施し、管理運営状況を月次、年次の定期報告にて詳細に報告してきた。 また、施設の供用については、市民利用者の平等利用を確保してきた。		条例及び施行規則、協定書等に定められた基本事項が遵守され、管理運営を行っていた。		
(5)個人情報保護		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。		
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4
個人情報の取扱いの重要性を社員全員が十分に認識し、使用者登録申請書等の個人情報を含む書類等の持ち出しを禁止するとともに、施錠保管を行い、法令等を遵守した適正な管理を実施してきた。		個人情報保護条例を十分理解し、個人情報の取扱い書類等については、施錠保管するなど、適正な管理が実施されていた。		

(6)非常時・緊急時等対応		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	5	指定管理者評価理由	市 評価	5	市評価理由
フォルテ摂津ビルをオープン当時から管理しており、フォルテ摂津ビルの24時間常駐警備員・設備員と緊密に連絡を取るなど、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制が整っている。暴風警報発生予想時の事前連絡等の情報提供やビル警備により施設利用者の安全確保を図っている。フォルテ摂津ビルにはAEDの他、防災設備があり、緊急時に有効に利用できるよう防災体制を整備している。また、救命技能を有する社員がいる。		建物全体を24時間管理できる体制の整備がなされており、非常時等に対する連絡体制や防災設備が有効に利用できる体制が確立されている。また、緊急時の対応についても、市へ報告・相談がされていた。			
(7)運営の安定性		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
収支状況を適正に管理し、安定的な運用に努めており、業務の継続が十分可能な状態である。		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であった。			
(8)経費節減の取組み		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
貸室内に節電の文書を掲示するとともに、利用者に電灯・空調機の消し忘れがないように注意を呼びかけ、閉室時の点検時には、消し忘れの確認、冷暖房の温度管理などを実施した。また、空調機のフィルター清掃を年1回実施し、機械の維持と効率運転による光熱費の節減を図るとともに、備品や消耗品の適正管理により経費節減を図った。電気供給会社選定により、電気料金の削減を図った。		社員による巡回を行い不要な照明の消灯や、こまめな空調設定、利用者への節電の啓発を行い、光熱水費の削減に努めるとともに、電気供給会社を選定することにより、電気料金の削減に努めていた。			
◆サービスの質の維持・向上（各10点）					
(9)職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上（利用者に対する職員の接客マナー含め）を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
各社員が、受付手引や備品表などで知識の確認をするとともに、説明事項等を見直し、変更等があれば適宜ミーティング等で周知し、適切な対応ができるよう努めた。また、利用状況等の特性を把握し、接客マナー等で気がついたことを問題提起し、利用者気持ちよく利用していただけるようサービスの向上を図った。		ミーティング等で管理運営上の問題点や接遇対応等で気が付いたことなどを社員全員で共有して、サービス向上に努められていた。			
(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
利用者の要望を聞き取り、利用者からの問い合わせに対応できるよう受付体制を整えている。また、状況に応じて、他の施設を紹介したり、利用者の要望に添うよう情報提供を行った。		利用者からの要望や苦情を聞き取りの上、老朽化等が進んだ防音壁やピクチャーレールの改修等、利用者が快適に利用できるようサービスの向上に取り組んだ。また、利用中のトラブルや問い合わせなどについては、社員が迅速に対応できる体制が構築されている。			
(11)情報収集（アンケート等）		利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
社員全員が受付業務をする体制にしており、受付時等に利用者とのコミュニケーションを図ることで要望等の情報を収集してきた。警備・清掃員等の現場担当者が伺った利用者の声は、社員に報告の上、日誌を回覧し、情報共有を図った。		受付時等に積極的に利用者とのコミュニケーションを図りながら、要望等の聞き取りを行っている。利用者の声については、社員全員で情報共有しながら、対応が行われていた。			

(12) 情報発信・PR		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
<p>当社のホームページに施設の情報を記載し、公共予約システムにリンクできるようにしている。また、ビルの掲示板を活用し、施設で催される活動や行事を掲示するとともに、セッピィイベントガイドを活用するなど情報を提供してきた。</p>			<p>自社のホームページに施設情報を掲載して、公共施設予約システムとリンクを行う他、掲示板を活用して、催し情報を掲示するなど、適切な情報提供が行われていた。</p>		
(13) 要望・苦情対応		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<p>要望・苦情は、受付時、施解錠時に利用者から直接聞くことが多く、迅速に対応するとともに、事案について社内で共有している。また、定期的に展示会で利用される団体から、老朽化による貸室の改修を要望されていることを市に報告する等、市と協力して対応ができる体制となっていた。</p>			<p>施設利用の受付時や利用終了後に、利用者とコミュニケーションを図ることで、要望等の聞き取りを行うようにしている。要望及び苦情については、社員全員で情報共有するとともに、随時、市に報告及び相談が行われていた。</p>		
◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）					
(14) 建物・設備の保守点検・修繕		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
<p>開閉室時に警備員が点検し日常保安全管理を実施するとともに、月1回設備要員と協力して目視での定期点検を行い、実施内容の記録をしてきた。開設後25年を経過している施設の老朽化に対応するため点検内容を強化した。また、使用終了後及び定期的に室内を清掃し、清潔に保つことができた。軽微な修理については、電気関連の有資格者に協力を求めて対応した。老朽化が進んだ防音壁、カーテン、展示用パーテーション、机、タイルカーペット及び利用しづらい収納台の現状を報告し、更新を提案した。不要な備品等を市と相談のうえ、廃棄・整理し、倉庫の収納しやすさ・安全性に注意を払っている。ビル全体では、エレベーター制御盤の更新により安全性が高まった。</p>			<p>利用者が安全かつ快適に利用できるように、施設の保守や修繕、清掃を随時、行っている。経年劣化等で補修が必要な箇所については、迅速に市に報告を行っており、今後の計画的な改修についても協議が行われていた。</p>		
(15) 管理記録等の整備・保管		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
<p>使用者が限られる展示用備品等については、防災センターで保管の上、貸出返却を管理台帳で管理し、その都度照合を行うとともに、定期的に備品台帳と照合・点検を実施してきた。修繕等は担当者が台帳に記録した上で、事業報告で市に報告してきた。また、清掃・警備日誌等は、倉庫で施錠するなど、市の文書規程を準用し保管している。</p>			<p>備品の台帳管理、修繕履歴等、適正に保管されており、更新内容についても随時、市に報告を行っている。また、清掃、警備日誌についても適正に管理保管されている。</p>		
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 稼働率向上		稼働率向上のため具体的な取組みが実施されていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	6	市評価理由
<p>当社のホームページにて、施設の案内を記載し、多目的に利用ができることをアピールするなど、商品販売等営利目的も含め、利用者の拡大に努め、問い合わせが増えた。</p>			<p>自社のホームページに、営利目的での貸室利用が可能であることをホームページで積極的に広報を行い、稼働率向上に取り組まれていた。</p>		
(17) 防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組みができたか。			
指定管理者評価	10	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
<p>フォルテ摂津ビルに24時間常駐の警備員を配備し、定期巡回を実施した。また、フロアには2ヶ所の防犯カメラが設置され防災センター内で監視・録画しており、管理会社として適時指示を出してきた。施設利用後、警備員が備品の確認を実施してきた。</p>			<p>定期巡回を実施するとともに、防犯カメラによる監視を行い、防犯対策に取り組まれていた。</p>		

(18) 安全対策		危険箇所等を的確に把握し、事前の事故防止策が講じられているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>開閉室時の室内点検に加え、月1回設備の定期点検を実施することにより、危険箇所等を確認し、軽微な場合は修繕を行い、事故を未然に防ぐよう対応した。警備員やその他関係者から報告を受けた修繕必要箇所危険を伴う場合は、市に報告し、速やかに改善した。 また、消防点検をはじめとする法定点検等を実施した。</p>			<p>定期点検を実施することにより、危険箇所を確認して、事故を未然に防ぐように、対応するなど安全対策について適正に取り組まれていた。</p>		
(19) 環境保護への取組み		環境保護へ配慮した取組みができているか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<p>貸室内に節電の案内を掲示し、利用者には終了時に電灯・空調機の消し忘れがないよう呼びかけ、施設利用終了時には、消し忘れがないか点検を実施した。ごみが出る場合は分別収集を呼びかけた。ビル全体では、照明のLED化を進めている。</p>			<p>施設利用者の終了時などに、電灯や空調機のコマメな消灯など節電に取り組むとともに、利用者への啓発を行っている。また、ごみの分別収集についても利用者への呼びかけを行っていた。</p>		
(20) 他施設との連携		市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら地域コミュニティ活動の推進のために積極的に取り組んでいるか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<p>他の公共施設等と連絡を取り、情報を共有し連携を図ってきた。</p>			<p>他の公共施設と連絡調整を図るとともに、各種団体の利用者とコミュニケーションを図りながら、施設運営に取り組まれていた。</p>		