

## 指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	摂津市正雀市民ルーム	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	株式会社ビケンテクノ	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)	14,127,264円	
前年度・指定管理料(円)	13,958,784円	
担当部課	市民生活部自治振興課	

<b>◆管理運営体制(各5点) ※(4)(7)のみ3点</b>					
(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	市評価理由
業務マニュアルを理解した職員、市民ルーム従業員が日々の管理運営業務を行いました。		本施設の設置目的や基本方針を十分に理解の上、他市で数多くの施設管理運営で得た経験とノウハウを活かした施設の管理運営を行っていた。			
(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	市評価理由
業務連絡ノート等を活用し、現地職員間および営業担当者との業務連絡確認を行いました。また、日々の電話連絡や定期的な訪問・ミーティングを実施して情報共有を行いました。さらに館長の退職に備えて、後半には勤務人員を増やして人材を育ててまいりました。		施設スタッフと本社担当者との間で、定期的なミーティングを実施し、課題認識の共有や改善を図り、業務を遂行されていた。また、平成29年度末で館長の変更があったが、業務の引継ぎを行いながら、後任の人材育成に取り組んでいた。			
(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	市評価理由
営業担当者や市民ルーム館長が、市役所やコミュニティプラザを訪問し連絡・報告を行い、確実な意思疎通を行いました。		本社担当者や館長が定期的に市を訪問し、運営上の課題や施設の有効活用が図れるよう、市と連絡調整を行いながら業務を遂行していた。			
(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	市評価理由
開館時間を厳守し、利用者様への平等な対応を徹底致しました。定期報告等につきましても早急に作成し、随時報告を行いました。		施設の管理運営について、協定書や仕様書に基づき適切に実施されるとともに、定期報告が適切に実施されていた。			
(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	5	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
摂津市個人情報保護条例及び同施行規則を遵守すると同時に本施設の個人情報マニュアルを徹底し、管理を行いました。		個人情報保護条例を遵守するとともに、個人情報マニュアルを作成して、適切に個人情報を管理されていた。			

(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	4	市評価理由
弊社が作成した安全管理マニュアル・緊急連絡網等を職員、市民ルーム従業員が共有し徹底しておりました。また、暴風警報や大雨特別警報および大規模停電発生時には、職員と営業担当者と連携を取りながら、ご利用予定者様への連絡を事前に行い、緊急事態に備えました。			安全管理マニュアル・緊急連絡網等をスタッフで共有し、災害発生時に備えており、台風接近に伴う利用者への連絡対応などを適切に行っている。		
(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
収支計画書との大きな誤差はなく、管理運営を行いました。			収支計画書との大きな隔たりはなく、業務の継続が可能な状態である。		
(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	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
空調機の設定温度の厳守、照明の消し忘れ確認、蛇口の締め忘れ確認を行い節水、節電を実施致しました。			各設備を含めた館内全体の点検を行い、積極的に省エネに取組み、光熱水費の削減を行っている。		
◆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
弊社の改善指導課より、就業者マナー研修を市民ルーム従業員に実施致しました。また、他物件での成功・失敗事例を共有し、マナーの向上に努めました。			指定管理者の自社研修で、接客マナーや人権等の様々な研修を行うとともに、他施設の事例を学び共有して、職員の資質向上に取り組んでいる。		
(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
より良く利用して頂く為、利用者様からの要望を市民ルーム従業員と営業担当者にて情報を共有し、より良い運営を行えるように取り組みました。また、貸出用のCDラジカセの購入やマイクの修理等、備品の充実に努めました。			日常的に利用者とのコミュニケーションを図り、要望等をうかがっている。また、施設スタッフと本社担当者との間で情報共有しながら、清掃や修繕に取り組み、施設を気持ちよく利用してもらうように努めていた。		
(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	8	市評価理由
自主事業後のアンケートにより、情報収集を行った。また、今年度もご利用者へのアンケートを実施した。			電子メールでの問い合わせ窓口（Eメール窓口）の活用や利用者アンケートを実施して、利用者ニーズや満足度の把握及び分析を行い、施設運営に活かせるように努めていた。		

(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
自主事業を摂津市の広報紙に掲載して頂くなど、市民ルームの施設情報の公開に努めました。但し、弊社ホームページの認知度がアンケートでは低かったため、引き続き今後の課題といたします。		施設独自のホームページを運営して、貸室の紹介や使用料金の案内などの情報発信を行っていた。ホームページの認知度を高めていくことが今後の課題である。			
(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
緊急連絡表に基づき市民ルームとビケンテクノ本社、もしくは営業担当者は24時間連絡が取れるような体制をとっていました。		施設ホームページからEメール窓口を設置して、気軽に利用者から意見を聴取できる体制を整えており、利用者からの要望や苦情にも迅速に対応できる体制が構築されている。			
◆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
事業計画通り各施設の保守点検を行いました。今期も空調やトイレの不具合が複数回発生しましたが、迅速に修理対応しました。清掃につきましては清掃専門スタッフによる日常・定期清掃を行いました。		専門業者による定期点検に加えて、日常的にスタッフによる点検や清掃が行われており、利用者が快適に施設を利用できるよう管理運営されていた。			
(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
備品等につきましては当初より引き続き台帳記入致しております。各報告書につきましても種別毎にファイル保管致しました。		備品台帳や業務に関する報告書について適正に保管、整備されている。			
◆施設固有の項目（各10点）					
(16) 自主事業への取組み		自主事業の取組みが実施され、市民サービス向上につながったのか。			
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
利用者から要望があった講座については、単発・短期開催を行い、継続講座として対応できるか検討しました。その結果、平成29年度は、要望が多かった初心者向けの英会話教室を実施し、好評のため定期開催として平成30年度も継続実施しています。また開催回数を増やしてほしい要望があったため、下半期より対応しております。		要望が多かった講座や、健康・趣味・語学など様々な分野の講座を開催して、市民サービス向上につなげるとともに、施設の認知度を高めることで、施設利用の促進を図っている。			
(17) 防犯対策		盗難防止など防犯に関する取組みができたいたか。			
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
事務所、金庫等の確実な施錠管理を行いました。また、来館者にお声かけを積極的にすることで、防犯活動に努めました。		施錠箇所チェックリストを作成して施設の点検を行うとともに、来館者への声かけで、犯罪の未然防止に努められていた。			

<b>(18) 安全対策</b>		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
危険箇所等を発見した場合はサインボードを設置し、事故防止に取り組んでおります。 また、雨天時には玄関フロアのモップ掛けをこまめに実施し未然予防に努めております。			スタッフ全員が随時、館内外の巡回を行い、危険箇所等を把握できるよう努め、事故防止に取り組まれていた。		
<b>(19) 環境保護への取組み</b>		環境保護へ配慮した取組みができていますか。			
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
空調機の温度管理、節水等を行っております。 またトイレトイレットペーパーも再生紙を利用したものを使用しております。			空調機の温度設定や水道の蛇口の閉め忘れなどを随時、点検して節電、節水に取り組まれるとともに、再生紙のトイレトイレットペーパーを利用して、環境保護へ配慮していた。		
<b>(20) 他施設との連携</b>		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
摂津まつり盆踊り練習会参加への呼びかけや、たそがれコンサートに当館のご利用団体を紹介する等、利用者様と地域行事を繋げていく事に取り組みました。			市内各種団体、NPO法人、行政などと連携を図りながら、地域での催し情報収集の上、利用者と地域行事を繋ぐため、施設の利用者に声かけや周知を行っている。		