

川越市指定管理者第三者モニタリング  
評価結果報告書

施設名：川越市北部地域ふれあいセンター

指定管理者：特定非営利活動法人  
川越市北部地域ふれあいセンター運営協議会

令和2年2月

第三者評価機関：株式会社ブレインファーム

# 目 次

## 内容

第三者モニタリングについて.....	1
1 目的.....	1
2 評価方法.....	1
3 評価項目及びモニタリング業務のポイント.....	1
対象とした施設及び指定管理者の概要.....	2
1 施設概要.....	2
2 指定管理者の概要.....	2
第三者モニタリング結果の総括.....	3
I 組織運営及び体制.....	4
1) 設置目的.....	4
2) 事業計画書・事業報告書の公表.....	4
3) 適正な開館時間.....	4
4) 職員配置の考え方.....	4
5) 職員の育成.....	4
6) 市との連絡調整に関する体制.....	4
7) 個人情報保護.....	5
8) 経理業務.....	5
II 利用者サービスの向上.....	6
1) 利用者アンケート等の実施と対応.....	6
2) 意見・要望の受付と対応.....	6
3) 施設利用者の平等利用の確保.....	6
4) 提案事業.....	6
5) 自主事業.....	6
6) 地域住民と交流・連携する取組.....	6
7) 広報・PR活動.....	7
8) 職員の接遇.....	7
9) 利用者サービスの向上に関する取組.....	7
III 施設・設備の維持管理.....	8
1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理.....	8
2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理.....	8
3) 備品管理.....	8
4) 委託先の管理.....	8

IV 緊急時の対応.....	9
1) 防犯への対応.....	9
2) 防災への対応.....	9
3) 事故の未然防止策.....	9
4) 事故が発生した時の対応.....	9
5) 緊急時への備え.....	9
V 効果的・効率的な施設管理.....	10
1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組.....	10
2) 利用者数の推移.....	10
3) 稼働率の推移.....	10
VI 収支状況.....	11
1) 施設の収支決算状況.....	11
2) 団体の収支決算状況.....	11
VII 総合評価.....	12
評価結果のまとめ.....	13



## 第三者モニタリングについて

### 1 目的

本業務は、指定管理者による施設の管理運営が、協定書・仕様書等に沿って適切に行われているかを確認するとともに、事業・サービス等に係る評価を、専門的見地から検証することにより、市民満足度の高いサービスを提供することを目的とする。

### 2 評価方法

評価は、指定管理者による自己評価を踏まえた上で、第三者評価機関にて、協定書等の資料及び実地調査等によりモニタリングを実施し、モニタリング結果及び結果分析により把握した課題について報告書を作成した。

評価ランクは、以下の4区分とした。

評価ランク	配点	評価基準
S(優れている)	5点	指定管理者が実施している業務が、独自の工夫を加えるなど仕様書・協定書の要求水準を十分に満たしている
A(標準的である)	4点	指定管理者が実施している業務が、仕様書・協定書の要求水準を満たしている
B(やや劣っている)	3点	業務の一部に仕様書・協定書の要求水準に達していないものもあり、改善が必要である
C(早急な改善が必要である)	2点	実施している業務は仕様書・協定書の要求水準を満たしておらず、早急な改善が必要である

### 3 評価項目及びモニタリング業務のポイント

評価項目は、「Ⅰ 組織運営及び体制」、「Ⅱ 利用者サービスの向上」、「Ⅲ 施設・設備の維持管理」、「Ⅳ 緊急時の対応」、「Ⅴ 効果的・効率的な施設管理」、「Ⅵ 収支状況」の6項目と総合評価とした。

モニタリング業務に際し重視した点は以下の通りである。

- ①指定管理期間があることや少人数で運営している場合が多いなど、指定管理現場の特徴についての理解
- ②「現地調査当日にたまたまそうになっていただけ」といった言い訳を許さない、冷静な視点
- ③さまざまな現場がある中で、担当者が独自で行っている創意工夫への理解
- ④単に評価するだけでなく、「どうすればよくなるか」という改善発想に基づく確認

## 対象とした施設及び指定管理者の概要

### 1 施設概要

施設名称:川越市北部地域ふれあいセンター	
所在地	埼玉県川越市大字山田 1578 番地 1
多目的ホール	電動式移動観覧席(定員 205 席 車椅子スペース 4 台分)
会議室等	広間 1 (35 畳 定員 50 名) 広間 2 (30 畳 定員 40 名) 会議室 1 (56.21 m <sup>2</sup> 定員 35 名) 会議室 2 (40.15 m <sup>2</sup> 定員 25 名) 和室 1 (12 畳 定員 15 名) 和室 2 (15 畳 定員 15 名) 音楽室 (58.80 m <sup>2</sup> 定員 25 名) 調理実習室 (54.30 m <sup>2</sup> 定員 30 名) 創作室 (46.80 m <sup>2</sup> 定員 30 名)  ※広間 1、広間 2 をととして使用可能(65 畳 定員 90 名) ※会議室 1、会議室 2 をととして使用可能(96.36 m <sup>2</sup> 定員 60 名) ※和室 1、和室 2 をととして使用可能(27 畳 定員 30 名)
利用時間	午前 9 時から午後 9 時まで
休館日	火曜日(火曜日が祝日の場合翌日)及び年末年始(12/29~1/3)

### 2 指定管理者の概要

名称:特定非営利活動法人川越市北部地域ふれあいセンター運営協議会 平成 20 年 1 月 15 日認証	
所在地	埼玉県川越市大字山田 1578 番地 1 川越市北部地域ふれあいセンター内
事業内容	(1) 特定非営利活動に係る事業 ① 川越市北部地域ふれあいセンターの管理運営事業 ② コミュニティ活動事業 (2) その他の事業 ① 自動販売機設置による清涼飲料水販売事業
代表者	代表理事 高梨 耕治
理事・監事	理事 11 名、監事 2 名(令和元年 9 月 1 日現在)
運営委員	運営委員 15 名(令和元年 9 月 1 日現在)
本市における指定管理受託状況	川越市北部地域ふれあいセンター

## 第三者モニタリング結果の総括

### 総合評価:A

施設の設置目的である豊かな地域づくりに資するため、地域の各種団体などと連携しながら、全体的に期待水準通りの管理・運営が行われている。

自主事業も地域コミュニティを推進させることを目的として「北・ふれあいセンターまつり」など、子どもから高齢者まで多様な世代が交流できる事業が実施されている。特に自主事業として毎日継続しているラジオ体操は地域の高齢者にとっての交流の場として定着している。また各種マニュアルの整備や個人情報保護についての研修実施の徹底など、適切な施設管理についても実行されている。

特に早急に改善が必要な項目は見当たらなかったが、外部研修への参加による新たな知識・技術の導入や、年1回の利用者アンケートの継続的な実施などが望まれる。

具体的な評価項目及び第三者評価機関によるコメントは次ページ以降に記載する。

## I 組織運営及び体制

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 設置目的	①施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解している。 ②施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。	A	A	市で初めて住民管理方式を採用した施設の指定管理者として、地域コミュニティを推進していくことが、職員にも周知されている。
2) 事業計画書・事業報告書の公表	①事業計画書、事業報告書、決算書類等を公表している。	A	A	県のホームページに事業報告書、活動計算書、財産目録が公表されている。
3) 適正な開館時間	①開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。 ②閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	A	A	開館時間・閉館時間については設置条例通りに運用されている。
4) 職員配置の考え方	①配置人数が、仕様書・協定書および事業計画書の通りに運用されている。(当日人数ではなく、記録を確認) ②職員の入替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。	A	A	事業計画書通りに人員は配置されている。また1年未満の経験の職員はなく、多くが経験年数5年以上の職員で運営されている。
5) 職員の育成	①施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 ②研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。 ③外部研修で得た情報を、他の職員に共有する仕組みとなっている。	A	A	年4回の職員会議を活用し、全職員に対して個人情報保護や緊急対応などの研修を行っている。ただ内部研修のみとなっているので、新たな知識・技術を組織に取り入れていくためにも、外部研修も取り入れることが望ましい。
6) 市との連絡調整に関する体制	①定期的に市との情報交換を行う日を設定している。 ②月次・年次の事業報告がもれなく行われている。	A	A	年2回の担当課、東部地域ふれあいセンターとの会議、毎月の報告など、市との連絡調整は問題なく実施されている。

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
7) 個人情報保護	①個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。	A	S	年4回の職員会議で必ず個人情報保護を議題とした研修を行い、職員への周知を行っていることは高く評価できる。また個人情報を含む書類やパソコンも鍵のかかる場所に適切に保管されている。パソコンのパスワードも設定されている。
	②利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネットに保管するなど、適切な管理がなされている。			
8) 経理業務	①経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認)	A	A	出納帳、伝票の保管、消耗品等発注の際のチェック体制は確立されている。現金・通帳の保管や複数チェック体制についても問題なく実施されている。
	②現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。			
	③指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。			
	④通帳や印鑑等は金庫に保管するなど、適切な管理がなされている。			

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
<p>組織運営及び体制については、協定書及び業務仕様書に基づき、適正な職員配置をしており、職員の育成については、職員ミーティングを開催し、研修や意見交換及び情報共有の場としている。</p> <p>また、個人情報や現金の取り扱いについては、全職員が重要性を認識し、適正な管理に努めている。</p>	<p>地域コミュニティの推進を方針として、施設長、職員が設置目的に則って適切に運営を行っている。特に個人情報保護については、年4回職員への周知の機会をつくり、徹底していることは高く評価できる。</p>

## II 利用者サービスの向上

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 利用者アンケート等の実施と対応	①利用者アンケート等を年一回以上実施し、利用者意見の収集を行っている。 ②利用者アンケートの結果をとりまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。	A	A	今年度から利用者アンケートを実施し、改善等分析もできている。これからも毎年実施を行い、運営のモニタリングを行うことが望ましい。またアンケート結果、改善対応報告を利用者に対し、公表することが望ましい。
2) 意見・要望の受付と対応	①利用者が意見や要望を出しやすいよう、ご意見箱の設置やウェブサイトでの投稿ページの設置に取り組んでいる。 ②アンケートやご意見箱等に寄せられた苦情等について、対応方法が定められている。 ③過去1年間で寄せられた苦情等に対し、適切に改善策が講じられ、利用者にも周知されている。	A	A	ご意見箱を通じて利用者意見を収集している。ただし収集数が少ないので、設置場所を増やすなど、より多くの意見を収集するための工夫が求められる。収集した苦情・要望については、施設長に連絡し、対応が実施され、利用者にも報告が行われている。
3) 施設利用者の平等利用の確保	①施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備されている。 ②パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、わかりやすく情報を発信している。	A	A	貸室の抽選については、公平性を期すためのルールがマニュアルで明確になっている。また館内の表示については、車いすや高齢者の目線に合わせて高さを変更するなど、誰にでも分かりやすい表示をするための工夫が行われている。
4) 提案事業	①事業計画書で提案した提案事業の実施回数と、同等レベルになっている。 ②提案事業の対象者や実施テーマ等に、大きな偏りがみられない。	—	—	実施事業については全て自主事業のため、評価対象外とする。
5) 自主事業	①年間の自主事業実施回数が、当初の提案内容と同等レベルになっている。 ②自主事業の対象者や実施テーマ等に、大きな偏りがみられない。	A	S	子どもから高齢者まで多様な利用者に合わせた事業が実施されている。特にラジオ体操を毎日継続して実施することで、地域住民が集まり交流する場として定着していることは高く評価できる。
6) 地域住民と交流・連携する取組	①地域住民・学校・団体などと協働事業を実施している。	A	A	自治会との共催事業の実施や、地域の団体を実行委員としてセンターのふれあい祭りを実施するなど、地域との連携は密に行われている。

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
7) 広報・PR活動	①施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。	A	A	公民館だよりへの情報掲載や、地域の自治会回覧を活用しての情報発信など、地域のさまざまな団体と連携して、施設の活動についての情報発信を行っている。
	②現在行っている広報についての効果測定や新たな広報手段の検討を行っている。			
8) 職員の接遇	①挨拶や対応の際の言葉遣い、態度が丁寧である。	A	A	受付対応・電話対応は丁寧で問題なく、服装についても適切である。
	②電話対応の際の対応が丁寧である。			
	③従事者の服装は適切である。			
9) 利用者サービスの向上に関する取組	①利用者のサービス向上や新たな取組について職員が検討する機会を定期的に設けている。	A	A	年4回の職員会議において、改善事項などを定期的に話し合う場を設けている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
利用者サービスの向上については、職員全員が常に意識して取り組んでおり、職員ミーティング等において意見交換し、より良いサービスの提供に努めている。また、地域との協働による自主事業を積極的に実施し、地域コミュニティの推進を図っている。	自治会や地域の団体と連携しての事業の実施など、地域に根差した活動が実施されている。特に毎日実施しているラジオ体操は、地域住民の交流する場として定着しており、高く評価できる。

### Ⅲ 施設・設備の維持管理

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理	①仕様書や事業計画書のとおり に、管理・点検が行なわれている。 ②目に見える損傷等がなく、利用 者が安全に利用できる状態が保 たれている。 ③定期点検等で報告された不具合 等が適切に処理されている。	A	A	日常点検はチェックシートを活用し、適切に実施されている。定期点検についても、計画通り実施されている。
2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理	①仕様書や事業計画書のとおり に、管理・点検が行なわれている。 ②目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪 臭等がなく、美観が保たれている。	A	A	貸室については利用者が利用後清掃することとなり、チェックシートの活用、職員のアフターチェックなど適切に実施されている。館内も清潔に維持されている。
3) 備品管理	①備品台帳に記載されている備品 が、全て揃っている。(3点以上 を現物確認) ②施設の備品に目に見える損傷等 がなく、良好な状態を保っている。	A	A	備品は損傷もなく、台帳通りに揃っている。
4) 委託先の管理	①設備の保守・点検や清掃を外部業者に委託している場合、委託先が行った点検や修繕の内容を職員がチェックする体制となっている。	A	A	委託先の業務については年間計画が立てられ、適切に実施・確認されている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
施設・設備の維持管理については、地域の方々の協力による施設の環境美化活動などを実施しているほか、協定書等に基づき定期点検等を行い、適正な管理に努めている。	施設の管理・点検や清掃は適切に実施されており、館内の安全性、美観は確保されている。

## IV 緊急時の対応

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 防犯への対応	①仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行なわれている。 ②各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。	A	A	夜間は警備会社に委託しており、適切に警備が実施されている。鍵の管理についても、適切に行われている。
2) 防災への対応	①防災に関するマニュアル等が整備されている。 ②防災に関するマニュアル等に基づき、避難訓練等を定期的実施している。 ③災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。 ④災害時の地域や関連機関との連携体制を整備している。	A	A	防災に関するマニュアルは用意されており、年2回の訓練において職員に対応方法が周知されている。またマニュアルは事務所内のすぐ手に取れる場所に保管されている。緊急時の連絡体制についても、事務所に掲示されている。
3) 事故の未然防止策	①事故防止のチェックリストやマニュアル等を整備している。 ②過去に発生した事故の内容や対応事例をもとに、原因分析を実施し、事故防止のための取組を行っている。	A	A	消防計画に基づき、日常の自主チェックが適切に実施されている。過去に発生した事故等は業務日誌に記録され、対応が実施されている。
4) 事故が発生した時の対応	①事故発生時の連絡体制を確保している。 ②事故対応マニュアル等を整備し、事故発生時の対応を明確に定めている。 ③AEDの取扱研修など、利用者の体調急変や怪我などの際の対応について、研修や訓練等を定期的実施している。	A	A	事故対応についてもマニュアルに記載され、年2回の訓練において職員に対応方法が周知されている。AEDの取扱研修については、予定変更によりまだ実施ができていないが、次回実施予定である。
5) 緊急時への備え	①消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対応用備品が定期的に点検・整備されている。	A	A	消防設備やAEDの点検は適切に実施されている。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
緊急時の対応については、マニュアルや緊急連絡網等を整備するとともに、年2回の消防訓練を実施するほか、必要に応じて職員ミーティングにおいて緊急時の対応等について周知している。	緊急時の対応等、きめ細かいマニュアルが整備されており、訓練や職員会議の機会を活用して、職員に周知されている。

## V 効果的・効率的な施設管理

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組	①利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。	A	S	今年度より新電力会社に切り替えたため約3万円/月の電力料金削減が見込める。また植栽の剪定を外部に委託せず、地域の協力を得るなど独自の工夫で経費の削減に取り組んでいる。
2) 利用者数の推移	①利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。	A	A	入場者数(人)/開館日数(日) 平成28年度 169.34人 平成29年度 155.91人 平成30年度 162.82人 大きな変動はなく、推移している。地域の団体や公民館などと連携し、きめ細かく情報発信などの工夫を行っている。
	②利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。			
3) 稼働率の推移	①施設の稼働率が例年と同等かそれ以上に推移している。	A	A	稼働率 平成28年度 69.3% 平成29年度 68.5% 平成30年度 72.2% 利用件数 平成28年度 3,113件 平成29年度 3,053件 平成30年度 3,242件 大きな変動はなく、推移している。予約が重複した際には、利用者に電話で他の空き時間の紹介をするなど、きめ細かい対応を行っている。
	②稼働率が前年よりも伸びるように、または高い水準で安定するように、きめ細かい工夫がなされている。			

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
効果的・効率的な施設管理については、常に経費節減につながる事務事業の見直しを図っている。また、利用者サービスの向上を図り、利用者にとって利用しやすい施設となるよう努め、リピーターを増やすことにより、利用者数及び稼働率の向上を図っている。	入場者数、稼働率については、平成29年度で若干落ち込みがあるものの、大きな変動はなく推移している。地域の団体や公民館などと連携しながら、きめ細かい取組を行っている。特に植栽の剪定を地域の協力を得ることで、経費の削減につなげている点は高く評価できる。

## VI 収支状況

評価項目	評価基準	自己評価	第三者評価	第三者評価機関によるコメント
1) 施設の収支決算状況	①赤字決算に陥っていない。	A	A	指定管理事業については平成 28 年度から平成 30 年度まで、赤字決算はなく運営されている。
2) 団体の収支決算状況	①経常利益率(当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。	A	B	経常利益率は平成 28 年度 12,781 円のマイナス、平成 30 年度 16,824 円のマイナスで若干の赤字となっている。
	②借入金に依存した資本構造ではなく、自己資本比率(自己資本(または正味財産)÷総資本×100)が 30%以上となっている。			自己資本比率 平成 28 年度 43.1%、平成 29 年度 47.2%、平成 30 年度 100.0% 高い自己資本比率で運営されており、経営は安定していると言える。
	③流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となっており、事業継続の安全性に不安がない。			流動比率 平成 28 年度 175.8%、平成 29 年度 189.2%、平成 30 年度 384,965.8% (注:平成 30 年度 流動資産 146,287/流動負債 38) 100%以上の高い水準で運営されており、短期資金の支払い能力に問題はない。

指定管理者によるコメント	第三者評価機関による特記事項
収支状況について、指定管理料については毎年度精算することになっており、収支差額は毎年度ゼロとなっている。また、団体の収支決算については、平成 30 年度は赤字決算となったが、これは自主事業である「北・ふれあいセンターまつり」の実施内容が昨年度一部変更になったことに伴う収入減によるもので、一時的なものである。特定非営利活動法人であり、営利目的に特化した事業は実施していないため、正味財産は少額であるが、借入金はなく、会員からの会費収入や川越市自治会連合会山田支会からの助成金等の自主財源があり、団体の財務状況は、健全である。	指定管理事業については、赤字がなく指定管理料の範囲で管理・運営が行われている。団体の収支決算については、平成 28 年度、平成 30 年度で若干の赤字となっている。収支差は数万円と少額であり、大きな問題ではないが、事業の継続性の観点から、赤字が続かないよう留意して経営を行うことが望まれる。財務の安全性については問題ない。

## VII 総合評価

指定管理者によるコメント	評価
<p>本施設の運営管理については、協定書や関係法令等に基づき適正に行っているとともに、利用者が利用しやすい施設となるよう住民サービスの向上に努めている。</p> <p>また、地域の様々な団体やボランティアとの協働による各種の自主事業を実施し、本施設が地域コミュニティの推進を図る拠点となるよう、事業展開を図っている。</p>	A
第三者評価機関によるコメント	評価
<p><b>【特に優れている点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護研修は職員会議を活用し、年4回と高い頻度で積極的に取り組んでいる。</li> <li>・自主事業において、子どもから高齢者まで多様な利用者に合わせた地域コミュニティを活性化させる事業が実施されている。特にラジオ体操を毎日継続することで、地域住民の交流の場として定着させている。</li> <li>・植栽の剪定を外部に委託せず、地域の協力を得るなど独自の工夫で経費の削減に取り組んでいる。</li> </ul> <p><b>【早急に改善が必要な点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul> <p><b>【改善が望まれる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・組織全体のレベルアップのために、内部研修だけでなく外部研修も取り入れるなど、新たな知識・技術を組織に取り入れていくことが望まれる。</li> <li>・年1回の利用者アンケートの継続的な実施と、結果の公表が望まれる。</li> <li>・意見箱の設置場所の工夫など、利用者の意見をより多く収集するための工夫が望まれる。</li> <li>・団体として赤字が継続しないよう留意して経営を行うことが望まれる。</li> </ul> <p><b>【その他コメント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし</li> </ul>	A

## 評価結果のまとめ

S:5点 A:4点 B:3点 C:2点

評価項目		自己評価	第三者評価
I 組織運営及び体制 (第三者評価 平均点 4.1)	1) 設置目的	A	A
	2) 事業計画書・事業報告書の公表	A	A
	3) 適正な開館時間	A	A
	4) 職員配置の考え方	A	A
	5) 職員の育成	A	A
	6) 市との連絡調整に関する体制	A	A
	7) 個人情報保護	A	S
	8) 経理業務	A	A
	自己評価	S:0 項目 A:8 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:1 項目 A:7 項目 B:0 項目 C:0 項目	
II 利用者サービスの 向上 (第三者評価 平均点 4.1)	1) 利用者アンケート等の実施と対応	A	A
	2) 意見・要望の受付と対応	A	A
	3) 施設利用者の平等利用の確保	A	A
	4) 提案事業	—	—
	5) 自主事業	A	S
	6) 地域住民と交流・連携する取組	A	A
	7) 広報・PR活動	A	A
	8) 職員の接遇	A	A
	9) 利用者サービスの向上に関する取組	A	A
	自己評価	S:0 項目 A:8 項目 B:0 項目 C:0 項目	
第三者評価	S:1 項目 A:7 項目 B:0 項目 C:0 項目		
III 施設・設備の維持 管理 (第三者評価 平均点 4.0)	1) 協定書等に基づく建物、設備の維持管理	A	A
	2) 協定書等に基づく施設環境の維持管理	A	A
	3) 備品管理	A	A
	4) 委託先の管理	A	A
	自己評価	S:0 項目 A:4 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:4 項目 B:0 項目 C:0 項目	

評価項目		自己評価	第三者評価
IV 緊急時の対応 (第三者評価 平均点 4.0 )	1) 防犯への対応	A	A
	2) 防災への対応	A	A
	3) 事故の未然防止策	A	A
	4) 事故が発生した時の対応	A	A
	5) 緊急時への備え	A	A
	自己評価	S:0 項目 A:5 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:5 項目 B:0 項目 C:0 項目	
V 効果的・効率的な 施設管理 (第三者評価 平均点 4.3 )	1) 指定管理に要する経費の削減に向けた取組	A	S
	2) 利用者数の推移	A	A
	3) 稼働率の推移	A	A
	自己評価	S:0 項目 A:3 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:1 項目 A:2 項目 B:0 項目 C:0 項目	
VI 収支状況 (第三者評価 平均点 3.5 )	1) 施設の収支決算状況	A	A
	2) 団体の収支決算状況	A	B
	自己評価	S:0 項目 A:2 項目 B:0 項目 C:0 項目	
	第三者評価	S:0 項目 A:1 項目 B:1 項目 C:0 項目	
VII 総合評価		A	A



