

指定管理者実績評価表（平成29年度実績）

協働政策課

施設名	習志野市実籾コミュニティホール
指定管理者	株式会社オーエンス
指定期間	平成29（2017）年4月1日から2022年3月31日まで

特記事項	総合評価
<p>・接遇に関する研修を実施し丁寧な対応に努めている。利用者アンケートの接遇に関する回答において、回答者全員が「大変良い」または「良い」として評価している。</p> <p>・利用者アンケート結果をもとにして利用者が望む事業を企画実施した。特に、実籾地域の歴史を研究し事業実施に結びつけるなど独自の工夫が見られた。</p> <p>・連合町会との協議を行い地域の声の吸い上げを行ったうえで第1回市民文化祭を開催した。その中で、地域の小学校、高等学校、みもみ幼稚園などが参加し、地域交流を図ったほか、親子で楽しむ「星空観察会」や夏休み小学生学習会を行い地域との交流を図るなど、町会との連携の強化、地域のイベントへの積極的な参加による地域との連携を図っている。</p>	A

区分	項目	評価観点	個別の評価	
Ⅰ 市民の 平等な 利用の 確保	1 施設の設置目的・「公の施設」としての基本方針の確立及び施設目的の達成度	1 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しており、職員が理解しているか。	A	要求水準
		2 意欲的な管理運営がなされ、それを通じて施設目的を達成できているか。	A	
	2 市民への事業広報活動等、市民の平等な利用の確保についての工夫	1 市民の平等な利用が確保されたか。どのように工夫しているか。	A	
		2 全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な情報提供を行っているか。	A	
Ⅱ 管理を 安定して 行う 物的 能力、 財政的 能力及 び 人的 能力の 保有	1 施設管理、安全対策の内容の妥当性	1 建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	A	
		2 備品が適切に管理されているか。	A	
		3 3R（リデュース・リユース・リサイクル）を実践し、ごみの減量に取り組んでいるか。	A	
		4 地球温暖化防止に係る取り組み（冷暖房温度設定・節水・節電他）を実践しているか。	A	
	2 経済的（経営・収支・資産等）に安定した運営	1 経営的（収支・資産等）に安定しているか。	A	
		2 仕様書に定められた、若しくは事業計画書のとおり開館しているか。	A	
	3 適正な職員の配置	1 管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。（仕様書の人員配置は満たされたか）	A	
	4 個人情報の保護措置	1 個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A	
	5 緊急事態への対応策	1 事故防止のための体制の構築・取り組みを行っているか。	A	
		2 事故発生時の対応体制が確立されているか。	A	
		3 災害発生時の対応体制が確立しているか。	A	

区分	項目	評価観点	個別の評価	
Ⅲ 当該施設の 効用を最大限に 発揮させる能力 及び経費の縮減	1 サービス向上及び 利用者の増加等、 施設の効用を最大限 に発揮させる取り 組み内容	1 利用しやすい受付案内を実施しているか。	A	要求水準
		2 当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取り組みを実施し、潜在的な利用者に応援しているか。	A	
		3 利用者の満足度を高める適切な接遇がなされているか。	A+	要求水準を上回っている
		4 個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行っているか。（研修計画は適切であったか。）	A	要求水準
		5 職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A	
		6 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	A	
		7 利用者の意見や苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A	
		8 サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A	要求水準を上回っている
		9 利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。独自の工夫等はあるか。	A+	
		10 地域との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。	A+	
2 管理運営経費の縮減	1 指定管理料は適正に執行されているか。	A	要求水準	
	2 収支がプラスになっているか。	A		
	3 効率的な管理を目指し、経費節減の努力を行っているか。	A		
IV 施設の 利用状況	1 施設の利用実績	1 年間施設利用回数	A	
		2 年間施設利用人数	A	
V 個 別 事 項	1 コミュニティ活 動の普及	1 地域との連携を十分に図れるか	A+	要求水準を上回っている
		2 利用団体間の調整を積極的に行えるか	A	要求水準
		3 地域の要望を踏まえた事業を実施できるか	A	

評価段階：A+～C	A+（要求水準を上回る）の数	4
※要求水準とは、協定書・仕様書及び事業計画書において求める運営管理の水準。	A（要求水準と同等）の数	29
	B（要求水準だが一部課題がある）の数	0
	C（要求水準に至らない）の数	0