

【様式1】

個別評価集計シート

施設名：総合スポーツセンター「ローズアリーナ」、中央公園庭球場、中央公園親子プール、伊太庭球場

評価区分		配点	評価者 評価点					得点	施設所管課 評価点
評価項目	評価視点								
基本的事項									
施設の設置目的	施設の設置目的や管理の基準に沿って、事業が実施されたか。	1	2	2	2	2	2	2	
公の施設の利用	施設利用が公平に行われているか。	1	2	2	2	2	2	2	
施設の運営状況	仕様書に記載された業務が履行されているか。	1	2	2	2	2	2	2	
施設情報の発信	施設の情報分かりやすく公開しているか。	1	2	2	2	2	2	2	
							0		
基本的事項に対する施設所管課の評価理由等									
(評価対象資料：事業報告書、ホームページ、フェイスブック) 施設の設置目的を十分に理解し、指定管理者自主主催の自主事業が施設管理運営に活かされている。又、ホームページ上で各施設の予約状況も確認でき、誰もが分かりやすく情報収集できるよう工夫していると思われるが、利用率の高い施設については、より多くの市民が施設を利用できることが課題であり、創意工夫や改善策の提案等を期待したい。									
基本的事項に対する評価者の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> ・メインアリーナの利用率向上について知恵をしばっていただきたい。 ・常に公平性を意識して施設運営されている点が評価できる。 ・情報発信も分かりやすさを心掛けている。 ・施設の設置目的をよく理解し、更に、より多くの市民にスポーツ活動の機会を提供するために積極的に自主事業を展開している。 ・また、施設利用の予約方法については、システム上の理由により十分な対応が出来ない中、工夫を凝らして公平に利用できるように取り組んでいる。 ・HPについても利用する側の視点に立った、分かりやすい構成となっている。 ・企業体3者の連携が十分に取れており、適切な管理運営がなされている。 									
管理運営状況									
施設の管理	協定書や事業計画に沿って、清掃、保守点検、修繕等施設の管理が適切に実施されているか。	1	2	2	2	2	2	2	
危機管理体制	災害、事故等の発生時の連絡体制、マニュアルは整備されているか。	1	2	2	2	2	2	2	
職員の配置	配置人数、資格者の配置（必要な場合）は適切か。	1	2	2	2	2	2	2	
備品等の管理	備品等は台帳などを作成し適切に管理されているか。	1	2	2	2	2	2	2	
職員の教育	業務に関する教育、研修などが実施されているか。	1	2	2	2	2	2	2	
							0		
管理運営状況に対する施設所管課の評価理由等									
(評価対象資料：事業報告書、定例会資料) 施設利用者が快適に施設を利用できる環境を維持するための施設管理が適切に実施されている。特に施設点検や清掃業務については、常に注意が払われている。又、月1回「サービス・マナー委員会」を開催し、職員・スタッフ間で情報を共有し、サービス・マナー向上を図っていることは十分に評価できる。									
管理運営状況に対する評価者の評価理由等									
<ul style="list-style-type: none"> ・具体的な資料の提示はなかったが問題はない。 ・職員の配置は適正に行われている。 ・研修も積極的に実施されている。 ・施設の管理については協定書等の内容を遵守し、利用者にとって安全で安心して利用できる、常に良好な状態での管理がされている。 ・危機管理体制については、災害対応、事故対応、情報漏洩対応等についてマニュアルが整備され、職員への研修も定期的に行われており評価できる。引き続き、常に危機意識をもって取り組んでいただきたい。 ・職員の配置も柔軟に臨機応変にかつ適切に対応している。今後も利用者にとって良い環境（施設、人的）の維持に努めていただきたい。 ・災害時の拠点としての機能を有することについても十分認識しており、意識も高い。 									

経営状況								
効率的な運営	経費削減や収入増加の経営努力が行われているか。	1	2	2	2	2	2	2
決算の状況	収支決算の状況に問題点はないか。	1	2	2	2	2	2	2
会計書類の管理	会計書類は組織の規定に沿って適切に管理されているか。	1	2	2	2	2	2	2
運営状況の検討	定期的に効率的な運営のための検討が行われているか。	1	2	2	2	2	2	2
							0	
経営状況に対する施設所管課の評価理由等								
(評価対象資料：事業報告書等) 会計書類は適切に保管・管理されている。又、会計処理についても正確に処理されている。効率的な運営をするため、民間企業3者の企業体として民間型の経営を実践し、経費節減にも努力し取り組んでいる。								
経営状況に対する評価者の理由等								
<ul style="list-style-type: none"> ・民間企業が運営しているため色々な工夫がありすばらしい。 ・収支差額（利益）がどのように使われているのかを知りたい。 ・経費削減、収入増加についてともに努力している。 ・3者のコミュニケーションも密に取れており評価できる。 ・3者による合同という複雑な運営体であるが、定期的な運営状況検討会などの開催により、効率的な運営による経費の縮減や利用促進による収入の増加に積極的に努めている。健全な運営が図られている。 ・新しい電力会社との契約により電気料金の抑制に努めるなど効率的な運営に努めている。 								
サービス向上・利用増進								
満足度向上事業	利用者の満足度を向上させる取組を実施しているか。	1	2	2	2	2	2	2
利用増進事業	利用増進のための取組を実施しているか。	1	2	2	3	3	2.5	3
利用者の声の収集	利用者アンケートなどが実施されているか。	1	2	2	2	2	2	2
要望等への対応	アンケート結果やお客様の声を反映させた取り組みを実施しているか。	1	2	2	2	2	2	2
							0	
サービス向上・利用増進に対する施設所管課の評価理由等								
(評価対象資料：事業報告書、定例会資料) 自主事業や各種イベント等は、施設の設置目的を十分に理解し、幅広く各種事業を開催していることは評価できる。利用者からの要望や苦情対応についてもスタッフ全員の認識と捉え、改善策を検討し可能な限り対応し、環境改善に向けた努力が伺える、又、利用者人数についても、毎年増加している。更なる利用者サービスの向上を期待したい。								
サービス向上・利用増進に対する評価者の評価理由等								
<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業も充実しており利用者の声にも対応していると感じた。 ・利用者の声を常に取り入れて前向きに改善を積み重ねている。 ・「アンケート」や「ご意見箱」による利用者の生の声を反映した、満足度向上のための取り組みが評価され、結果として目標者数を大きく上回る利用者数322,000人という数字に表れている。 ・多種多様なニーズが求められる中での対応にも限界はあると思うが、更に満足度を上げるためにスタッフ全員で、新たな自主事業に積極的に取り組んでいただきたい。 ・掛川市類似施設年間利用者17万人と比較しローズアリーナ年間利用者32万人は高く評価できる。 ・利用者の視点に立ったサービス（開館時間延長、夏休み期間毎日開館、会員制度、祝日イベント等）が適切に行われている。 ・伊太庭球場についても成果は今一つだが、努力の跡が見える。 								
改善状況								
指摘事項の改善	前年度の指摘事項が改善されているか。	1	2	2	2	2	2	2
改善状況に対する施設所管課の評価理由等								
指摘事項に対して改善がされている。								
改善状況に対する評価者の評価理由等								