

平成25年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市催事場（プリオホール）
所管部署	建設部都市計画課
指定管理者	豊川市開発ビル(株)
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日

評価項目	評価基準	評価	評価の理由	
履行の 確認	人員体制	事業実施に支障のない、適切な職員配置となっている。	○	
	法令遵守等	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	○	
		個人情報保護に関する方策を行っている。	○	
		協定書等に照らし、情報を適切に管理するなどの運用を行っている。	○	
	報告書等の提出	協定書等に照らし、報告書等の提出を行っている。	○	
緊急対応	事故、災害などの緊急時の連絡体制が整備されている	○		
サー ビス の 質 に 関 する 評 価	施設管理	施設及び付属設備を適切に管理している。	○	
		事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	○	
	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	○	
		利用者に対し、設備、備品等を適切に提供している。	○	
		職員の接遇は適切である。	○	
	事業運営	仕様書等に照らし、適正に業務を実施している。	○	
		事業計画書等に照らし、計画的な利用者確保に努めている。	○	
	維持管理	市民サービスの向上に役立っている。	◎	幅広い年齢層の市民の方々が利用しており、地域市民の交流の場となっている。
		事業計画書等に照らし、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	○	
		修繕を適切に行っている。	○	
備品を適切に管理している。		○		

平成25年度 指定管理者総括モニタリング結果報告書

施設名	豊川市催事場（プリオホール）
所管部署	建設部都市計画課
指定管理者	豊川市開発ビル(株)
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日

評価項目	評価基準	評価	評価の理由
経営の安定性	経理事務	○	仕様書等に照らし、適切に経理事務を行っている。
	収支状況	○	収支予算書等と比較して、収支状況は妥当である。
昨年度改善事項への取組み	昨年度の利用者満足度調査にて、施設の清潔さについての満足度が低かったため、利用者に対してのゴミの持ち帰りの啓発や清掃の頻度をあげるなどの対応を行いました。その結果、今年度の満足度調査では、施設の清潔さについて不満を感じている方の割合が昨年度23.8%から今年度18.0%に改善されました。		
総合評価	すべての項目において、要求水準を概ね満たしており、特に市民サービスの向上については、幅広い年齢層の市民の方々が利用しており、地域市民の交流の場として活用されています。しかし、職員の接遇と備品の管理について、昨年度のモニタリングより評価が下がっているため、次年度の改善事項として取り組み、サービスの質の高い安定した運営となるように期待しています。		
次年度改善事項への取組み	職員の接遇について、昨年度のモニタリングより評価が下がっているため、職員の接遇意識の向上を図り、お客様が快適に施設を利用できるように努めます。同様に昨年度より評価を下げている備品の管理については、定期的な点検を実施することで、より適切な管理が行えるように指導します。		

※評価基準

- ◎ : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準よりも優れている。
- : 協定書、仕様書等を遵守し、要求水準を概ね満たしている。
- △ : 協定書、仕様書等に定める要求水準を満足していない。