

施設名	豊川市ふれあい交流館
所管部署	産業部商工観光課
指定管理者	株式会社本宮
指定期間	平成24年度から平成26年度まで

評価項目		評価基準	評価	評価の理由
履行の 確認	人員体制	事業計画書等に照らし、適切な職員配置となっている。	○	
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	○	
		事業計画書等に照らし、計画的に研修等を実施している。	○	
	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	○	
		緊急時のマニュアルを作成し、それを運用している。	○	
サービ スの質に 関する 評価	施設管理	仕様書等に照らし、適切な開館状況になっている。	○	
		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。	◎	入口にフロアマネージャーを設置したり、案内表示の見直しを行うことで、利用者から高評価を得ている。利用者満足度調査「施設の案内表示」（大変満足：19.4%、ほぼ満足：42.9%、普通：34.4%、やや不満：3.3%、大いに不満：0%）
		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。	◎	リニューアルの効果を継続させるために、各種取り組みを実施し、過去最高の入場者数となっている。
		事業計画書等に照らし、提案した業務を適切に実施している。	◎	
		事業内容が市民サービスの向上に役立っている。	○	
	維持管理	事業計画書等に照らし、定期点検、清掃、警備等が計画どおり適切に行われている。	◎	利用者満足度調査「施設の清潔さ」で高評価を得ている。（大変満足：29.7%、ほぼ満足：52.7%、普通：15.8%、やや不満：1.8%、大いに不満：0%）
		修繕を適切に行っている。	○	
		備品を適切に管理している。	○	
	モニタリング	事業計画書等に照らし、指定管理者でモニタリングを適切に行っている。	○	
	サービス評価の基準となる数値目標	事業計画書のサービス評価の基準となる数値目標を達成している。 ※総合的な利用満足度【目標値：満足及び普通の回答率7割以上】	◎	【実績98.9%】

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。	○	
	予算執行	収支予算書等の範囲内で適切に予算を執行している。	○	
	経費削減	経費の削減の成果が出ている又は経費削減に向けた努力をしている。	○	
	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		平成24年12月にリニューアルを行い、ソフト面の充実（従業員の接客研修の強化、各種イベントの実施等）、花の植栽等を実施し、リニューアルの効果を落とさず、過去最高の入場者数となった。		
総合評価		協定書、仕様書等に基づき適切な管理運営ができている。利用者満足度調査においても高い評価を得ており、利用者からの苦情もほとんどない状況である。施設利用者数は過去最高であり、高く評価できる。		
次年度改善事項への取組み		リニューアルの効果は薄れていくが、ソフト面の更なる充実を図り、利用者の満足が得られる取り組みを行っていく。また、経費削減にも積極的に取り組んでいく。		

※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。