

平成26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㈱
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。	○	利用者満足度調査結果報告書 においても、概ね昨年よりも 良い評価をいただいている。
		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、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。		○		
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。	○		

平成26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㈱
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		接遇を高めるため昨年度より注視して受付巡回を行い、その都度気づいた点があれば指導した。また電話対応においては、なるべくたらいまわしにしないように、電話対応の仕組みを作った。（例：電話で催事場の空き状況の問い合わせも転送せず対応出来るようにした。）備品の管理については、毎週備品確認をすることにより備品の紛失等の早期発見に努めた。		
総合評価		利用者満足度調査結果報告書では、昨年より概ね全体的に良い評価を受けている。但し、備品等の管理・修繕においてはまだまだ「やや不満」と回答されている方がいるため、今後も更なる対応が必要となる。		
次年度改善事項への取組み		備品管理については、利用者に利用備品の有無を確認する書類を提出していただくような仕組みに変える。またその書類の中に備品に関する気づいた点等の枠を設け、修繕が必要となる備品等の早期発見にもつなげる。修繕については、修繕が必要になった際、予め期日を決めて早期対応する。		

※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。