

平成28年度指定管理運営業務評価表

評価項目	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		評価委員会の指摘・提言
			評価 S~C		評価 S~C	
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">IIさらなるサービスの向上に関する事項</p> <p>⑦利用者満足度調査等</p>	<p>・利用者の満足度調査</p> <p>・調査結果のフィードバック</p>	<p><b>(1) 利用者満足度調査</b></p> <p>① 各教室実施後、満足度調査を実施し、次回以降のプログラムに反映</p> <p>② 利用者満足度・要望</p> <p>&lt;満足度調査&gt;</p> <p>・利用者に対する満足度調査を実施し、要望・苦情等の常時把握に努め、適切な対応と改善</p> <p>1回目 満足度実施月 11月（1か月間）回答163件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合評価 とてもよい19% よい52% ふつう29%</li> <li>・接遇評価 とてもよい37% よい41% ふつう22%</li> <li>・指導評価 とてもよい26% よい48% ふつう25%</li> <li>・施設満足度 とてもよい19% よい48% ふつう31%</li> </ul> <p>2回目 3月実施予定</p> <p>&lt;意見交換会&gt;</p> <p>・利用者からの生の声を聴くため、施設利用者との意見交換会を開催</p> <p>7月10日（日） 出席者6人 施設利用者11人</p> <p><b>【主な意見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・他の施設と比べ休館日が多く、3日、5日等連続休館日がある。 ⇒大阪府に報告、協議し3日以上連続しないよう変更</li> <li>・体育館にスタッフ呼び出しボタンを設置して欲しい。 ⇒設置済</li> </ul> <p>③ 要望・苦情等を踏まえた主な施設の改善等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シャワートイレの設置</li> <li>・車椅子専用駐車スペースの増設</li> <li>・プール更衣室の暖房効果をあげるための施設改修及び補助暖房器具の設置</li> <li>・HPのリニューアル</li> <li>・館内掲示板の増設（1F体育館前、プール受付前）</li> <li>・便座クリーナーの設置</li> <li>・長期施設予約状況をホームページに掲載</li> </ul>	S	<p><b>【評価の目安】</b></p> <p>S=利用者の要望を的確に把握し、創意工夫により要望以上の改善を行った。</p> <p>A=利用者の要望を的確に把握し、必要な改善を行った。</p> <p>B=利用者の要望を的確に把握し、改善に向けて具体的に検討している。</p> <p>C=利用者の要望を把握しているが、改善が見られない。</p> <p><b>【自立支援課の評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度も6月に利用者意見交換会を行うなどして、利用者の意見を聞き取る取り組みを実施している。</li> <li>・交換会当日出された意見については、対応できる要望等には、早期に対応し、アンケート結果、またその対応についても、館内掲示板にて公開するなど、利用者の満足度向上について真摯に検討を重ねるなど、利用者視点に立ったサービスの提供を行っている。</li> </ul>	A	<p>・相談内容を分析し、今後の施設運営の改善につなげること。（再掲）</p> <p>・来年度は施設として利用者の声を把握している方法をより具体的に示すこと。</p>

		<p><b>(2) 調査結果のフィードバック</b></p> <p>① 満足度調査における個別要望及び意見交換会での要望等について対応策等の検討を行い、その対応策の実施及び対応結果と集計結果を所内掲示板及びホームページに掲示し利用者へフィードバック</p> <p>上記のように、利用者満足度調査の実施及びそのフィードバックを図り、一層のサービス向上につなげてきた。</p>				
⑧その他創意工夫	<p>・その他指定管理者によるサービス向上につながる取組み、創意工夫</p>	<p><b>(1) 創意工夫</b></p> <p>① 館内掲示物を車椅子利用者等が見やすい高さに掲示するとともに、文字を大きく、ルビ付きで掲出するなど、誰でも見やすくなるよう工夫</p> <p>② 利用者の導線を考慮し、トレーニング室前に掲示板を増設</p> <p>③ 更衣室内に椅子等を設置</p> <p>④ 駐車券の挿入等の困難者に「リモコン」を貸与し、駐車場の出入りの円滑化</p> <p>⑤ 利用者がスポーツ（フライングディスク）競技会を自主開催できるようノウハウを提供</p> <p>⑥ 電話による施設利用受付を45分前から拡大</p> <p>⑦ 当センターを活動拠点とするクラブ等の専用掲示板を設置</p> <p>⑧ グラウンドの利用促進を図るため、硬式野球（小学生以下、練習内容を制限）の使用を許可</p> <p>⑨ 専門業者によるグラウンド整備と所内専用軽トラックによる随時整備</p> <p>さらなるサービスの向上のため、上記のような創意工夫を行ってきた。</p>	A	<p><b>【評価の目安】</b></p> <p>S＝新たな取り組み等によって利用者の増加、満足度の向上につながっている。または、満足度調査での利用者の評価において、全回答の9割以上の意見が「満足である。」との意見を得ている。など。</p> <p>A＝新たな取り組み等によって満足度の向上につながっている。または、満足度調査での利用者の評価において、全回答の7割以上の意見が「満足である。」との意見を得ている。など。</p> <p>B＝新たな取り組み等によって一定の満足度を得ている。または満足度調査での利用者の評価において、全回答の5割以上の意見が「満足である。」との意見を得ている。など。</p> <p>C＝新たな取り組みや創意工夫は行っていない。</p> <p><b>【自立支援課の評価】</b></p> <p>・継続して利用者に配慮した工夫を実施しており、引き続き、利用者の満足度を向上させる取り組みに期待ができる。</p>	A	

Ⅲ 適 正 な 管 理 業 務 の 遂 行 を 図 る こ と が で き る 能 力 及 び 財 政 基 盤 に 関 す る 事 項	⑨安定的な運営が可能となる 人的能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業実施に必要な人員確保・配置</li> <li>・従事者への管理監督体制・責任体制</li> </ul>	<p><b>(1) 職員体制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案どおりの職員を適材適所に配置</li> </ul> <p><b>(2) 管理監督・責任体制</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・庶務規程や危機管理マニュアルで管理体制・責任体制を明確化</li> <li>・利用者の意見・要望などに対する対応等について、所内ミーティング時に情報共有し、人的能力を向上</li> </ul>	A	<p><b>【評価の目安】</b></p> <p>S＝満足度調査などの意見や、事故等の不測の事態に対応するため、提案以上の職員配置を行っている。</p> <p>A＝提案内容どおりに障がい者スポーツ指導員、理学療法士、手話通訳者などの有資格者を配置している。</p> <p>B＝提案内容どおりに有資格者を配置しているが、満足度調査で職員配置などに関し3割以上「不満である。」との意見がある。</p> <p>C＝提案内容どおりに有資格者を配置していない。または、提案どおりに有資格者を配置しているが、満足度調査で職員配置などに関し5割以上「不満である。」との意見があり、かつ、その意見に対する対応を取っていない。</p> <p><b>【自立支援課の評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・提案どおりに有資格者の配置がなされ、マニュアル等も制定されている。</li> <li>・大阪府障がい者スポーツ大会開催日や全国障害者スポーツ大会派遣期間など館内での従事職員が減少する日にもサービスの低下を来さぬよう非常勤対応などにより職員を配置するなど柔軟な職員配置を行っている。</li> </ul>	A	
	⑩安定的な運営が可能となる 財政的基盤	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の経営状況</li> </ul>	<p><b>(1) 財政基盤</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ファインプラザ大阪運営事業共同体の構成法人である、(社福)大阪障害者自立支援協会及び(公財)フィットネス21事業団については、指定管理者提案時と事業内容、事業規模、経営状況等に変化なく健全な状況である。</li> </ul>	A	<p><b>【評価の目安】</b></p> <p>S＝提案時と比べ、同様以上の収支状況であり、安定した経営状況である。</p> <p>A＝提案時と比べ、一部懸念材料も見られるものの、同様程度の収支状況にあり、安定した経営状況の範囲にある。</p> <p>B＝提案時に比べ、同様程度の収支を下回っているが、安定した経営状況の範囲にある。</p> <p>C＝提案時に比べ、同様程度の収支を大幅に下回っており、安定的な経営状況とは言えず、事業運営が期待できない。</p> <p><b>【自立支援課の評価】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価委員(公認会計士)に参考評価をいただく。</li> </ul>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・両法人とも赤字となっているため、評価はB評価とする。</li> </ul>