

モニタリング結果

指定施設: 市川市クリーンセンター余熱利用施設

指定管理者: 市川ウエルネスサポーターズ

担当課: クリーンセンター

1. 令和4年度モニタリング結果

総合判定	良
------	---

評価委員の意見

・今回B評価でA評価には至らなかった項目を分析することにより、A評価になるためにはどのようなことが必要なのかを把握し、クリーンSPA市川の他にもいろいろな施設の運営をしているそのノウハウも生かして、今後の運営・維持管理の向上に繋げていただきたい。
・イベント等工夫された催しをされている印象なので、今後もさらに魅力のあるイベント等を提案し、リピーターが増える施設になることを期待したい。
・障がい者への対応と併せて、ダイバーシティを意識した取り組みを市と相談し、様々な違いをもった方が気持ちよく利用できる環境を整えていただきたい。
・情報発信についてはSNSも効果的です。また、市川市は大学や専門学校が数多くありますので、学生とコラボした企画等の取り組みにも期待したい。

講評

協定書・提案書等に基づき運営・維持管理は良好に行われており、一次評価の手続き及び評価結果は適正であると認められる。

【注】評価方法について

①評価基準についての考え方

評価	評価基準	評価点	項目数	合計評価点	満点
A	市の管理水準を超える結果であるとき	3	6	18	/
B	市の管理水準を満たしているとき	2	30	60	
C	一部、管理水準を満たしていないが速やかに改善できる見込みがあり、改善指示を行うとき	1	2	2	
D	履行状況に著しく不適切な部分があり是正指示を要するとき	0	0	0	
計			38	80	100

②総合評価の方法

総合評価	合計評価点
優	90点～
良	60点～89点
可	～59点
改善	D評価の評価項目が1つ以上ある場合

☆: B・C・Dの3段階で評価

→ 項番13～15、17、21、23、25

※: B・Dの2段階で評価

→ 項番7～12、24

<モニタリング結果評価表>

市民(利用者)満足度について

項番	評価項目	評価
1	利用者アンケート調査を実施し、改善に努めているか。	C
2	利用者の苦情等のトラブル対応は適切に行われているか。	B
3	年齢や国籍の異なる利用者への案内表示の工夫がされているか。	B
4	利用者がお互い気持ちよく利用するために必要なマナー啓発に繋がる工夫がされているか。	A
5	障がいのある方にとって不便となりえる場所を解消する為の工夫がされているか。	B

施設の管理・運営について

項番	評価項目	評価
6	利用者の個人情報、市川市個人情報保護条例に従って適正に管理されているか。	B
7※	施設賠償責任保険の加入は適切に行われているか。	B
8※	一括委任、一括委託が行われていないか。	B
9※	施設の目的外使用は行われていないか。または、適正な目的外利用を行っているか。	B
10※	防火管理者は適正に配置されているか。	B
11※	施設の設置管理条例及び施行規則に定める事項を遵守しているか。	B
12※	労働関連法令を順守した雇用を行っているか。	B
13☆	提出書類は適正なものを期日までに提出しているか。	C
14☆	市の財産の形状、形質等の変更はないか。	B
15☆	会計区分は適正に管理され、決算は適正に行われているか。	B
16	仕様書の範囲内で適切に修繕が行われているか。	B
17☆	備品は適正に管理しているか。	B
18	事故防止、安全対策がされているか。	A
19	事故等の緊急時、災害発生時の対応は確保されているか。	B
20	感染症対策がされているか。	A
21☆	人員配置について、サービス品質水準を高く保ち、安定した業務遂行、安全な施設利用を提供できるよう明確な責任分担のもと、人員配置がされているか。	B
22	収支計画の目標値を達成するために提案書に示された取り組みは計画どおりに実施されているか。	B
23☆	施設利用者へ高水準のサービスを提供し、施設を安全にかつ衛生的に管理運営するために、業務範囲、実施方法、本市による履行確認手続き等を明確にした運営マニュアルが整備されているか。	B
24※	施設の管理運営業務を実施するにあたり、関係官公署等へ必要な届け出や報告が行われているか。	B

事業の運営について

項番	評価項目	評価
25☆	指定管理者の財務状況は安定しているか。	B
26	情報の公開に努めているか。	B
27	提案施設のスタジオは提案書の内容のとおり実施されているか。	B
28	提案施設のトレーニングルームは提案書の内容のとおり実施されているか。	A
29	提案施設のゲームコーナーは提案書の内容のとおり実施されているか。	A
30	提案施設の会議室は提案書の内容のとおり実施されているか。	B
31	提案施設の休憩コーナーは提案書の内容のとおり実施されているか。	A
32	提案施設の集会室は提案書の内容のとおり実施されているか。	B
33	施設の特徴を活かしたプログラムが組まれているか。	B
34	自主事業は施設設置の目的を阻害しない範囲で、施設を有効に活用する内容で実施されているか。	B
35	提案書にある市民サービス向上のための施策は計画どおり実施されているか。	B
36	レストランのメニューは提案書の内容に沿って提供されているか。	B
37	収支計画の目標値を達成するために提案書に示された取り組みは計画どおりに実施されているか。	B
38	利用者の裾野を広げるために、市や関係機関と連携したイベント等の企画に取り組んでいるか。	B

2. 具体的な指示事項(改善期限)

評価項目1「利用者アンケート調査を実施し、改善に努めているか。」については、回収数を増やすために、アンケートの実施回数を増やし、期間を延ばす、またアンケート回答者にティッシュやサービス券を配布する等、アンケート方法を改善すること。

評価項目11「提出書類は適正なものを期日までに提出しているか。」については、初回の月次報告書以外は期限が守られているので、今後も期限の遵守に努め、万が一期限に遅れる事象が生じた場合にも、提出物が報告書の場合であれば、その時点で提出可能な報告項目は提出し、市には遅延理由書を提出する等の対応を整理すること。

評価項目1、11ともに今年度速やかに改善すること。