

令和2年度 泉南市指定管理者管理運営施設の第三者評価委員会評価結果

対象施設：泉南市総合福祉センター（あいぴあ泉南）

総評：B（6.00点）／10.00点

地域福祉の向上を図る施設として、オンライン講座やイベント風呂など多様な自主事業を展開した事や、貸館料を引き下げることなど利用者の立場に立ったサービスの向上に努めたことについて評価します。

それにより利用者が増え、結果的に収入が増加し、施設運営において良い循環を生む仕組みとなったことについて評価します。

今後は、施設利用者の属性に応じた意見聴取方法を検討するなど、別の手法を用いた施設利用者満足度調査の指標づくりの実践や、利用実績のある市職員などへの聞き取り等も含めた利用者アンケートの回収数の増加に向けた取り組みを期待します。

1) 施設の設置目的の達成

① 利用促進の工夫【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・案内板の設置や照明の入れ替え、老朽化した備品の交換等の努力が認められる。
- ・通行している人に開館しているかがよくわかるように、外観上の工夫や人が呼び込めるような活気のある雰囲気づくりが必要である。

② サービスの向上【項目別評価：A（0.75点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・Free Wi-Fiの導入やホームページの運営など施設のIT対応に寄与した。
- ・貸館料の引き下げや温浴施設でのイベント風呂などにより、施設の利用率を上昇させることができたことは評価できる。

③ 利用者満足度【項目別評価：B（1.00点）／2.00点】

〔コメント〕

- ・利用者満足度は一定認められるが、アンケートの回収数が少ない。
- ・アンケート数の増加については施設利用者の属性等によっては難しい面もあるが、利用者アンケート以外の利用者満足度を図る手法の工夫が求められる。

2) 効果的・効率的な運営

① 運営上の工夫【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・照明のLED化などによる光熱水費の削減などにより前年に比べ経費が削減出来ている。

- ・オンライン講座を始めたことや施設の修繕などの実施も評価できる。

② 収入の増加【項目別評価：A（0.75点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・コロナウイルスの影響により約1か月の臨時休館の措置をとったが、年間をとおしでの利用者の増加に伴った収入の増加が評価できる。
- ・利用料金を20%引き下げもあったが、収支の状況は改善された。

3) 公の施設としての適正な管理運営

① 管理体制【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・研修への参加、人員の配置など、協定書のとおり適切に実施されている。
- ・従事職員の意識改革に取り組み、利用者の立場に配慮した行動、気遣いが出来ている。

② 安全・危機管理への取り組み【項目別評価：B（0.50点）／1.00点】

〔コメント〕

- ・事故の報告など、協定書のとおり適切に実施されている。

4) 自主事業の取り組み【項目別評価：A（1.50点）／2.00点】

〔コメント〕

- ・オンライン講座やこれまでになかった講座、多様なイベントの開催等積極的な取り組みが評価できる。
- ・事業に関する取り組み意欲が随所に感じられる。

※総評の5段階評価結果基準と各項目の5段階評価による乗率

＜総評の5段階評価基準＞

合計点	評価
9.00 ～ 10.00	S
7.00 ～ 8.99	A
5.00 ～ 6.99	B
3.00 ～ 4.99	C
0.00 ～ 2.99	D

＜各項目の5段階評価と乗率＞

評価	乗率
S	× 1.00
A	× 0.75
B	× 0.50
C	× 0.25
D	× 0.00