

平成26年度事業 指定管理者評価結果

指定管理施設名	清瀬市立科山荘
施設所管課	教育部 生涯学習スポーツ課 (内線:576)
指定管理者名	株式会社 フードサービスシンワ
指定期間	平成22年4月1日 ~ 平成27年3月31日

区分	評価項目	評価
Ⅰ 市民サービス (計7項目)	① 使用時間、使用日、使用期間は遵守されているか	B
	② 適正な人員配置、職員の研修等が実施されているか	
	③ 設備・備品の提供・貸出しは適切に行われているか	
	④ 利用者の安全確保は適切に行われているか	
	⑤ 窓口および案内等で迅速かつ適切な対応・接遇がされているか(言葉使い、服装、態度含む)	
	⑥ 苦情・要望等への適切な対応及び必要に応じて市への報告はされているか	
	⑦ 市民アンケートの実施及び検証はされているか	
Ⅱ 事業展開 (計5項目)	① 施設の設置目的に沿ったサービスが独自のノウハウを生かし提供されているか	B
	② 利用実績の目標は達成はされたか(自主事業含む)	
	③ ニーズに合った事業の改正・縮小・廃止・新規実施は行われているか	
	④ 適切な情報提供及び利用者増のための広報活動は行われているか	
	⑤ 第三者評価や自己評価の適切な実施及び検証はされているか	
Ⅲ 施設管理 項目・体制 (計7項目)	① 施設・設備の適切な保守管理及び安全確認はされているか(清掃、衛生管理、警備、修繕含む)	B
	② 備品台帳に基づいた適切な備品管理がされているか	
	③ 業務日誌・点検・修繕等の記録管理は適切に行われているか	
	④ 市や関係団体との連絡調整は適切に行われているか	
	⑤ 緊急事態に備えた体制、マニュアル等は適切か、市への報告はできているか	
	⑥ 個人情報の管理は適切に行われているか(取扱法令順守、漏えい事故防止等)	
	⑦ 省エネルギー、省資源等環境への配慮はなされているか	
Ⅳ 収支等 (計6項目)	① 経理事務は適切な方法で行われているか	B
	② 収支予算書の範囲内で予算執行が適正に行われているか	
	③ 自主事業を通じた自主財源の確保はされているか	
	④ 管理経費削減に向けて努力はされているか	
	⑤ 収支状況は妥当であるか	
	⑥ 指定管理者団体の財政状況は安定した業務継続が可能な状態にあるか	
総合評価		B

コメント欄(成果、課題等)

【総合評価】

料理、客室サービス、職員の接遇などサービス全般において利用者満足度が高いことを評価する。日常的に行っている地道な取り組みが利用者満足に繋がっていると思われる。観光シーズン以外の時期は稼働率が下がる傾向があるが、ポイントカード導入やゴールデンウィーク企画など、自主的な工夫によりリピーター確保に努めている。今後も積極的な取り組みが行われることを期待する。

【課題・要望】

稼働率については、横ばいの状況が続いており、抜本的な対策を市としても検討する必要がある。清瀬市と立科町との友好交流都市協定を好機と捉え、市や町と積極的に協議し、友好都市の発展と立科山荘の利用促進を同時に行える企画の立案を求める。