指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市観光物産案内センター	評価対象年度	平成　26　年度
指定管理者名	瀬波温泉連絡協議会	所管課	商工観光課
指定期間	平成24年4月1日～平成29年3月31日（5年）	評価者（課長）	建部　昌文

①事業実績

利用実績	9,000人（平成26年度）
サービス向上の取り組み	職員間で資料を提供しあいながら、お客様の問い合わせに適切に対応した。

②管理経費　　（単位：千円）

区分		前々年度（24年度）	前年度（25年度）	当該年度（26年度）	合計	備考
収入	指定管理料	642	736	755	2,133	協定額：3,870,898円
	利用料金					
	自主事業収入					
	その他					
	計	642	736	755	2,133	
支出	管理経費	735	735	651	2,121	
	（うち人件費）			344	344	
	（うち光熱水費）	299	291	41	631	
	（うち修繕費）	147	86	180	413	
	（うち委託料）	276	276	180,360	180,912	
	自主事業費					
	計	735	735	651	2,121	
差引		▲ 93	1	104	12	

③評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
管理運営基本方針	基本方針の理解・周知	公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解し、利用者やスタッフへ周知しているか	10	5	10.0
		利用者の立場に立ち、公の施設として市民の平等な利用を確保する運営を行っているか			
	（評価理由） 施設の性格や管理運営の方針を理解し、平等な利用を確保するよう運営されている。				
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や事業計画に基づいて適切に提供されたか	10	4	8.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがされているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	事業計画とサービス提供に差異が生じている場合、原因究明に必要な取り組みがなされているか	10	4	8.0
		業務改善が必要な場合、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われ、効果が表れているか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者アンケート等を適切に実施・分析し、利用者ニーズの把握に努め、満足度向上のための具体的な取り組みに反映してさせているか	8	4	6.4
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
	自主事業の実施状況	利用者へサービス向上につながる自主事業を実施しているか	4	4	3.2
		利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか			
	（評価理由） クレーム処理等を適切に行い、業務改善に努めた。				
収支計画・実績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	5	10.0
		支出に見合う効果は得られているか			
		経費縮減の具体的な取り組みはされているか			
	適切な会計管理・手続き	収入金を区分し、適切に管理を行っているか	8	4	6.4
		指定管理業務に関して口座を分け、適正な会計処理がなされているか			
	（評価理由） 計画に基づく適正な処理が行われており、LED照明に切り替えるなど経費節減に努めた。				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
組織管理体制	適切な人員配置	必要な人員（人数･有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか	4	4	3.2
	連絡･連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡･連携が十分に図られているか	4	4	3.2
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜･適切に行われ、業務の履行についても適切な監視･確認がなされているか	4	4	3.2
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、コンプライアンスに関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	4	4	3.2
	安心･安全への取り組み	事件･事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等）	4	4	3.2
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令順守のルール（規則･マニュアル等）と管理･監督体制が整備され、適切な運用がなされているか	4	5	4.0
	（評価理由） 個人情報の管理については厳重に行われており、コンプライアンスの徹底に努めている。				
適正な業務実施	施設･設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設･設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	8	4	6.4
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件･事故、犯罪等の未然防止に役立っているか	4	4	3.2
	備品管理	設備･備品の整備や整頓、利用者使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	4	5	4.0
	（評価理由） 消防設備点検及び警備業務については業者委託により実施している。また、緊急時の対応等適切な施設管理を行っている。				

④総合評価

評価点合計	85.6	評価ランク	A

⑤管理運営に対する全体的な評価

2人体制であるが、指定管理者が行う業務である「観光案内に関する業務」及び「物産宣伝に関する業務」を適切に実施するよう心がけている。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

現在の施設が老朽化しているため解体の予定となっている。今後の事務手続きや新たな施設の位置づけ等について、市と協議の上、運営に努められたい。

記入要領

・「評価段階」は5段階（5～1）により評価を行うこと。

・「評価点」は、配点に以下の評価段階による係数を乗じて算出すること。

評価段階	評価点係数
5	1.0
4	0.8
3	0.6
2	0.4
1	0.2

・「評価ランク」については、評価点合計により以下のとおりとする。

評価ランク区分

S　95.0以上

A　80.0以上95.0未満

B　60.0以上80.0未満

C　60.0未満