指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市郷土資料館　他8施設	評価対象年度	平成　26　年度
指定管理者名	公益財団法人　イヨボヤの里開発公社	所管課	生涯学習課
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）	田嶋　雄洋

①事業実績

利用実績	郷土資料館･若林家住宅･村上歴史文化館入館者数32,287人、三の丸記念館利用者数4,213人、武家住宅入館者数7,945人
サービス向上の取り組み	接客研修等への参加、ホームページを毎日更新、関係職員による改善案の提示と対応、若林家住宅での玉こんにゃくや歴史文化館でのコーヒーの提供

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		47,376	48,187	49,962	145,525	協定額：247,280千円
	利用料金						
	自主事業収入		279	907	275	1,461	
	その他		154	143	86	383	
	計		47,809	49,237	50,323	147,369	
支出	管理経費		47,376	48,187	49,962	145,525	
		（うち人件費）	24,505	24,579	25,206	74,290	
		（うち光熱水費）	4,118	4,126	4,527	12,771	
		（うち修繕費）	580	1,232	738	2,550	
		（うち委託料）	11,866	11,796	12,285	35,947	
	自主事業費		265	1,100	439	1,804	
	計		47,641	49,287	50,401	147,329	
差引			168	▲ 50	▲ 78	40	

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	4	8.0
		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） 市民および観光客に対して村上の歴史や文化を広く紹介し、市民に親しまれる公の施設として、スタッフ一体となって取り組んでいる。また、来館者アンケートの実施により利用者の意向把握に努め施設の運営を行っているが、入館者数は昨年に比べ約2,600人ほど減少している。今後ともPR方法や展示企画の工夫に取り組む必要があると考えられる。				
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	3	6.0
		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	5	4.0
		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） 接客研修の実施や来館者アンケートから接客のスキルアップを積極的に行っている。また、職場アンケート等により業務改善に役立てているが利用者の増加に結びついていないため、今後改善策が必要と考えられる。来館者アンケートは毎日確認し迅速に対応しているが、アンケート項目について検討する必要があるものと考えられる。自主事業は積極的に実施し好評を得ており評価できる。				
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	4	8.0
		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	5	8.0
		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）				

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
額	再委託費用の見直しや交換可能な個所をＬＥＤ照明に交換するなどの対策で電気料等経費の節減に努めている。会計処理は口座を区別し適切に行われている。				
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	5	4.0
	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	5	4.0
	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） 人員配置については各人の適正に応じて効率的に配置され、各施設とも適切に管理されている。年1回防災訓練を実施しているが、今後は犯罪や事件等への対応についても強化する必要があるものと思われる。個人情報に関わる受託資料等の公開については、所有者情報を非公開とし、個人情報を扱うパソコンにはセキュリティーソフトソフトを導入し、ウイルス等によるデータの流出防止の措置をとっている。				
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	3	4.8
	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	4	3.2
	（評価理由） 日常的に職員による巡視等により施設の設備点検や警備を行っているが、消防設備等使用頻度の低い設備についても点検頻度を増やす必要がある。備品や消耗品の管理は適切に行われている。				

④総合評価

評価点合計	81.2	評価ランク	A

⑤管理運営に対する全体的な評価

施設管理や利用者への対応については適切に行われており、利用者アンケートでも良好な結果が得られている。施設運営やＰＲではおおむね良好な結果と評価されるが、市民の意向を視野に入れた展示企画など利用者の増加に向けて現状の分析と改善策について検討する必要がある。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

今後も適切な施設管理と親切丁寧な応対を心がけ、利用者に安全で喜んでもらえるよう運営をお願いしたい。年々利用者が減少していることからＰＲ方法や展示内容について検討するなど、その対策について取り組んでもらいたい。

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