

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市観光案内物産センター	評価対象年度	平成 27 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28年1月31日(4年10月)	評価者(課長)	竹内和広

①事業実績

利用実績	7,000人(平成27年度)
サービス向上の取り組み	常に資料・情報の収集と共有を心がけ、来館者へのサービス向上に努めた。

②管理経費

区分		前々年度 (25年度)	前年度 (26年度)	当該年度 (27年度)	合計	備考
収入	指定管理料	736,045	755,351	575,540	2,066,936	協定額:2,708,438円
	利用料金					
	自主事業収入					
	その他					
	計	736,045	755,351	575,540	2,066,936	
支出	管理経費	735,195	650,911	475,912	1,862,018	
	(うち人件費)					
	(うち光熱水費)	291,219	344,425	290,640	926,284	
	(うち修繕費)	86,286	41,141		127,427	
	(うち委託料)	276,150	180,360	185,272	641,782	
	自主事業費					
	計	735,195	650,911	475,912	1,862,018	
差引	850	104,440	99,628	204,918		

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)					
親切・丁寧・適切な対応を基本とし、職員間で共有しながら業務に努めている。					
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	5	10.0
		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	3	2.4	
	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)					
お土産、見所、美味しい物に関する情報収集に努め、職員間で情報共有をし、適切な対応を心がけた。					
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			
		経費削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)					
計画に基づき適正な処理がなされている。また、LED照明への切り替え等、光熱水費の経費節減に努めた。					

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) 個人情報に関する書類等は厳重に保管されており、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	4	3.2
	(評価理由) 消防設備点検及び警備業務については、外部委託により実施している。適正な施設管理が行われている。				

④総合評価

評価点合計	84.0	評価ランク	A
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

年度内の施設廃止により、指定管理業務も年度内で終了となったが、期間の変更等について適切に対応された。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

指定管理業務は終了したが、今後も瀬波温泉の観光の窓口として、関係機関との連携を継続されるよう期待する。

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