指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市勤労者総合福祉センター	評価対象年度	平成 28 年度
指定管理者名	公益社団法人 村上地域シルバー人材センター	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)	竹内 和広

①事業実績

利用実績	24, 901人(述べ1, 322団体)
サービス向上の取り組み	利用者アンケート調査の実施

②管理経費 (単位:千円)

<u> </u>	自在性其 (平位·117)					
	区分	前々年度 (26年度)	前年度 (27年度)	当該年度 (28年度)	合計	備考
	指定管理料	12,423	11,672	12,519	36,614	協定額:60,118 円
収	利用料金					
入	自主事業収入					
	その他	1	1		2	銀行利子
	計	12,424	11,673	12,519	36,616	
	管理経費	12,267	11,432	11,961	35,660	
	(うち人件費)	4,693	4,777	5,118	14,588	
支	(うち光熱水費)	2,389	1,710	1,591	5,690	
出出	(うち修繕費)	249	156	513	918	
ш	(うち委託料)	3,429	3,417	3,365	10,211	
	自主事業費					
	計	12,267	11,432	11,961	35,660	
	差引	157	241	558	956	

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	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 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	10	4	8.0	
基	(評価理由)					
本 方 針	施設の設置当初から管理業務を行っており、設置目的、運営方針を良く理解している。					
	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 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	10	3	6.0	
サ		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか				
ー ビ	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	
ス 向		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				
上 及 び	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	3	4.8	
業務改		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				
改善善	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 利用者のニーズを踏まえた自主事業を実施しているか	4	3	2.4	
	(評価理由) サービスの提供・向上については、利用者アンケートから必要な満足度は得られていると判断されるが、細部については利用者からの苦情も認められる。自主事業については、指定管理者の組織能力を生かして植栽樹木の剪定・雪吊り等の作業を実施し、施設管理費の軽減に努めている。					
収	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 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	10	4	8.0	
支計画	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 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	8	5	8.0	
実績		な支出、収入の区分、指定管理業務に関しては別口座をもうけ、 状況に合わせて照明や冷暖房をこまめに入切する等、諸経費の			いる。経費縮	

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点	
	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	3	2.4	
	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	2	1.6	
	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	
組織管	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	3	2.4	
理体	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	
制	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	4	3.2	
	(評価理由)					
	施設が近いこともあり連絡・連携体制は良好である。施設設置時に安全管理マニュアルは整備済であり、避難訓練も2回実施 している。コンプライアンスについては、設定されたマニュアルにより適切に運用されている。個人情報保護に関しても同様。					
	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	
適正な	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	
な業務	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	3	2.4	
務実	(評価理由)					
施		化により修繕等が必要な箇所が増加傾向にある中、修繕保守管: 這しており、開館中も含めて事件・事故、犯罪等による被害は報告			警備について	

④総合評価

評価点合計	69.6	評価ランク	В	
			•	

⑤管理運営に対する全体的な評価

全般的には良好な管理が行われている。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

- 1.外周り及び管内の定期点検については、回数を増やして実施されたい。
- 2. 笑顔での接客の徹底をなお一層図っていただきたい。
- 3.軽微かつ簡単な修繕工事は消耗品などを活用して職員で対応されたい。

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