指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市民ふれあいセンター	評価対象年度	平成　28　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	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	利用者数　71，807人（前年度比710人の増）
サービス向上の取り組み	施設を使いやすく安心して利用できるように料金等を含めた相談や提案等のサポートをし要望に応えられる対応に努めた。ホームページをスマートフォンでも見やすくし新しい情報の発信を心掛けた。

②管理経費

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
収入	指定管理料	56,142	60,217	58,027	174,386	協定額：283,430,028円
	利用料金	－	－	－	－	（指定管理期間H24.4.1～H29.3.31）
	自主事業収入	－	－	－	－	
	その他	－	－	－	－	
	計	56,142	60,217	58,027	174,386	
支出	管理経費	56,142	60,217	58,027	174,386	
	（うち人件費）	22,916	23,803	24,284	71,003	
	（うち光熱水費）	13,559	10,208	9,437	33,204	
	（うち修繕費）	1,184	4,876	2,958	9,018	
	（うち委託料）	13,447	13,523	13,629	40,599	
	自主事業費					
	計	56,142	60,217	58,027	174,386	
差引						

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） 公の施設としての性格や管理運営の基本方針を理解して、指定管理業務を行っている。利用者である市民に対し、平等な利用を確保している。				
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してさせているか	8	5	8.0
		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） サービス向上、利用促進のためふれセン倶楽部（村上市民ふれあいセンター友の会）を活用し、催事などの情報提供を行った。また、利用者向けのサポートサービスとして看板製作、取付、ゴミ処理サービスなど利用者の利便性向上につとめた。				
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	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） 収支計画に基づき、適切に処理している。また、修繕についても、利用者に不便のないよう心がけその都度市と協議して修繕を行っている。 蛍光灯を間引くなど省エネに努め経費の節減に努めているが、施設の老朽化により修繕に苦慮している。				

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	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	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	5	4.0
	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	5	4.0
	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) 音響・照明の講習会修了者を配置している。また、関係団体主催の各種講習会に参加し、職員のスキルアップに努めている。連絡、連携体制については、職員が随時来庁し、報告、連絡、相談を行っている。個人情報についても遺漏がないように十分配慮を行っている。				
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	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) 電気や消防設備等については、専門業者に委託し保守管理している。警備についても警備会社に委託し犯罪等の未然防止を図っている。設備・備品の整備、整頓についても修繕、補充を行い適切な管理に努めている。				

④総合評価

評価点合計	90.4	評価ランク	A

⑤管理運営に対する全体的な評価

来場者、利用者の要望を把握し、できることをすぐに対応し改善、またサポートサービスを新規で開始するなど、毎年利用者を第一に考えた運営を行いサービス向上に努めている。また修繕についても極力できることは自分たちで行うなど経費節減にも意欲的に取り組んでいる。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

来場者利用者アンケートでも概ね良好な回答となっており、引き続き利用者へのサービス向上を図ってもらいたい。利用者が伸び悩んでいるため、今後、減少の要因を研究し、より営業活動に力を入れ、利用者の増加に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