

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 30 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	観光課
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5年)	評価者(課長)	大滝 寿

①事業実績

利用実績	利用者数 66,423人(前年度比505人の減)
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。また、ブログ及びfacebookの更新、ふれセン倶楽部会員へのメール配信による情報発信を積極的に行った。

②管理経費

区分		前々年度 (28年度)	前年度 (29年度)	当該年度 (30年度)	合計	備考
収入	指定管理料	58,027	72,698	70,430	201,155	協定額:354,404,314円 (指定管理期間H29.4.1~R4.3.31)
	利用料金	-	-	-	-	
	自主事業収入	336	293	292	921	
	その他	-	-	-	-	
計		58,363	72,991	70,722	202,076	
支出	管理経費	58,027	72,698	70,430	201,155	
	(うち人件費)	24,284	31,294	32,450	88,028	
	(うち光熱水費)	9,437	9,610	7,981	27,028	
	(うち修繕費)	2,958	7,565	6,573	17,096	
	(うち委託料)	13,629	14,302	13,752	41,683	
	自主事業費	116	114	218	448	
計		58,143	72,812	70,648	201,603	
差引		220	179	74	473	

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。また、利用者の立場に立ち、スピードと柔軟性のあるサービス対応を心がけている。					
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	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) 初めての利用者に配慮し施設内の写真や催事の写真に掲載するほか、日々新しい情報の発信を心がけ、ホームページの充実を図っている。また、来場者及び利用者アンケートにより要望等を把握し、指摘事項等については職員ミーティングで話し合い改善に努めた。					
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	4	8.0
		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	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、利用者には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。 建物等周辺の整備を職員で実施し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) 随時、報告・連絡・相談を行い、所管課との連携を図っている。また、不特定多数の利用者があることから、消防訓練や救命講習会を行い、事故や災害等に備えている。				
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) 電気や消防設備等は、専門業者に委託し保守管理している。警備業務も警備会社に委託し犯罪等の未然防止を図っている。また、職員が定期的に見回りをを行い、施設・設備の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

施設の利用促進のため情報発信や営業活動に積極的に取り組むとともに、利用者にとって使いやすい施設になるよう心がけ、サービスの向上に努めている。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、利用者の要望等を把握し改善するなど、利用者を第一に考えた運営を行ってほしい。前年度よりも利用者が減少しているため、今後もその要因を研究し、利用者の増加に取り組んでもほしい。

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