

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	令和元年度
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 51,979人(前年度比14,444人の減)
サービス向上の取り組み	利用者の立場に立ち、施設を安心して利用できるように料金等を含めた相談や提案を行っている。また、看板等の製作・取付、弁当手配、ゴミ処理等、利用者のニーズに合わせたサービスの提供に取り組んでいる。

②管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (29年度)	前年度 (30年度)	当該年度 (元年度)	合計	備考
収入	指定管理料	72,698	70,430	69,788	212,916	協定額:355,709,240円
	利用料金	-	-	-	-	(指定管理期間H29.4.1~R4.3.31)
	自主事業収入	293	292	360	945	
	その他	-	-	-	-	
	計	72,991	70,722	70,148	213,861	
支出	管理経費	72,698	70,430	69,788	212,916	
	(うち人件費)	31,294	32,450	31,975	95,719	
	(うち光熱水費)	9,610	7,981	7,437	25,028	
	(うち修繕費)	7,565	6,573	6,480	20,618	
	(うち委託料)	14,302	13,752	14,090	42,144	
	自主事業費	114	218	97	429	
	計	72,812	70,648	69,885	213,345	
差引	179	74	263	516		

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 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	5	10.0
	(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、市民から愛される施設づくりを目標に業務を行っている。			
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	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	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 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	4	3.2	
(評価理由)	チラシ配布、メール配信等での広報活動や積極的な営業活動を行い、施設の利用促進に取り組んでいる。ホームページには、申請書や使用料一覧、館内写真等を掲載し、初めて利用する方でも分かりやすい情報の提供に努めている。				
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。施設の老朽化により修繕に苦慮しているが、利用者には不便のないよう心がけ、職員で対応できる修繕は自分たちで行い経費の削減に努めている。				

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	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	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) 各種研修会等に積極的に参加し、職員の知識習得及び技術の向上に努めている。また、個人情報記載された文書等の管理に注意し、漏洩等が起こらないようにしている。				
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	5	8.0
	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。また、職員が定期的に施設を巡視することにより、施設・設備の故障等の早期発見に繋がっている。				

④総合評価

評価点合計	87.6	評価ランク	A
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

来場者、利用者の声に耳を傾け、要望や指摘事項があった場合には職員ミーティングで話し合い改善に努めている。また、事業を通して若者や子育て世代の支援を行い、幅広い世代の方が来場したほか、各種団体と協力して催しを同時開催するなど利用者の増加に努めている。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、利用者が安心して気持ちよく施設を利用できるよう、親切丁寧な対応を行っていただきたい。また、利用者のニーズを積極的に把握し、サポートサービスの充実を図る等、施設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	評価基準
5	1.0	特に優れた取り組み、対応が行われている。特に成果が現れている。仕様書等より特に優れた提案がなされ実施している。
4	0.8	優れた取り組み、対応が行われている。成果が現れている。仕様書等より優れた提案がなされ実施している。
3	0.6	適切な取り組み、対応が行われている。適切に仕様書等のとおり実施している。
2	0.4	一部改善が必要な取り組み、対応がある。仕様書等に規定されている項目を一部行っていない。
1	0.2	全面的な改善が必要な取り組み、対応がある。全面的に仕様書等に規定されている事業を行っていない。

- ・「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	評価基準
S	95.0以上	管理施設運営状況が、特に優れている。
A	80.0以上95.0未満	管理施設運営状況が優れている。
B	60.0以上80.0未満	適正な管理施設運営状況である。
C	60.0未満	管理運営状況に改善の必要性がある。