

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	朝日みどりの里他9施設	評価対象年度	令和元年度
指定管理者名	株式会社 まほろば	所管課	観光課
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)	評価者(課長)	大滝 寿

①事業実績

利用実績	利用者数 488,386人
サービス向上の取り組み	①地元産品の商品開発。②キャッシュレス決済の開始。③利用者の声を反映するための意見箱の設置。

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 (1年度)	合計	備考
収入	指定管理料	9,924	9,702	12,980	32,606	基本協定額:56,910,764円
	利用料金	328,081	304,180	312,595	944,856	
	自主事業収入	24,151	19,419	18,715	62,285	
	その他	4	4	3	11	
	計	362,160	333,305	344,293	1,039,758	
支出	管理経費	353,482	326,463	337,447	1,017,392	
	(うち人件費)	110,292	104,136	105,776	320,204	
	(うち光熱水費)	51,225	51,108	44,511	146,844	
	(うち修繕費)	7,324	7,000	7,068	21,392	
	(うち委託料)	14,113	14,834	15,305	44,252	
	自主事業費	8,855	7,002	7,046	22,903	
	計	362,337	333,465	344,493	1,040,295	
差引		▲ 177	▲ 160	▲ 200	▲ 537	

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)	村上市の複合観光施設として、地域産品の消費拡大や地場産業の振興、健康増進、知名度アップなど、スタッフ一丸となって取り組んでいる。また、利用者の立場に立った管理運営に努めている。			
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 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	5	4.0	
(評価理由)					
地元産品の商品開発やキャッシュレス決済の導入、利用者の声を反映するために意見箱を設置し、その都度対応を行っている。また、日常の清掃・整備等にも務めており、顧客満足度を高める接客を行っている。					
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	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	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)					
経理専門の職員を配置し、適正な支出が行われており、従業員への節減意識を徹底させ、コスト管理に努めている。					

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	5	4.0
	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	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) 新型コロナウイルスの影響で一部訓練が計画どおり実施されなかったが、6月から義務化されるHACCPの研修を受けるなど、担当者のスキルアップを図っている。また、情報セキュリティの向上に努めるため、専門業者に委託し、適正に管理している。				
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	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	5	4.0
	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) 定期的な保守点検等の実施や施設整備は実施しているが、施設の老朽化に伴い、修繕等の支出が増加傾向にあると思われる。				

④総合評価

評価点合計	92.4	評価ランク	A
-------	------	-------	---

⑤管理運営に対する全体的な評価

ホームページやSNS等での情報発信や、県外への出張販売やイベント等への参加を行っており、今後はオンラインショップの立ち上げも検討しているなど、積極的な事業展開を行っていることは評価できる。今後も一層、利用者の増加に向けた取組を行ってほしい。

⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、適切な施設管理と積極的な事業展開を心がけ、今後も一層のサービス向上に努めていただきたい。

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。