

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 2 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)	永田 満

①事業実績

利用実績	利用者数 14,823人(前年度比37,156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な料金等を含めた相談や提案を行い、利用者の立場となって親切丁寧な対応を行った。

②管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (30年度)	前年度 (元年度)	当該年度 (2年度)	合計	備考
収入	指定管理料	70,430	69,788	68,157	208,375	協定額:352,754,368円 (指定管理期間H29.4.1～R4.3.31)
	利用料金				-	
	自主事業収入	292	360		652	
	その他				-	
	計	70,722	70,148	68,157	209,027	
支出	管理経費	70,430	69,788	68,157	208,375	
	(うち人件費)	32,450	31,975	33,581	98,006	
	(うち光熱水費)	7,981	7,437	4,895	20,313	
	(うち修繕費)	6,573	6,480	5,851	18,904	
	(うち委託料)	13,752	14,090	13,436	41,278	
	自主事業費	218	97	1	316	
	計	70,648	69,885	68,158	208,691	
差引	74	263	▲1	336		

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、市民の平等な利用を確保する運営に努めている。					
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	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	5	10.0
		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	3	4.8	
	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	3	2.4	
	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)					
新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、研修会等に積極的に参加するとともに、施設利用ガイドラインや職員用の対応マニュアルを作成し、安心して利用できる施設の運営に力を入れている。					
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)					
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、消防訓練は全館利用を想定する等、緊急時への備えに対し高い意識を持って取り組んでいる。			
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)	老朽化が進む建物及び設備を日常的に点検し、不備や故障個所の把握に努め、市への連絡や応急処置等速やかな対応を行っている。			

#### ④総合評価

評価点合計	87.2	評価ランク	A
-------	------	-------	---

#### ⑤管理運営に対する全体的な評価

丁寧な接客と充実したサービス提供に努め、利用者との信頼関係の構築に取り組んだ。また、可能な限り直営で建物や周辺の整備を行い、経費削減を図るとともに、より良い環境でのサービス提供に努めている。

#### ⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

以前より施設利用者数が減少傾向にあったが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により著しく利用が落ち込んだ。コロナ禍でも利用者が安心して施設を利用できるよう、今後とも利用者のニーズの把握と創意工夫に努め、施設利用者の回復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、配点以下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。