

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	縄文の里・朝日	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	生涯学習課
指定期間	平成29年4月1日～令和4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	入館者数865人、体験利用者数230人、食堂・売店利用件数631人
サービス向上の取り組み	①接客研修等への参加、②ホームページ及びSNSの充実、③関係職員に改善案の提示と対応、④Airレジの導入による事務経理の能率化

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	24,133	24,671	26,742	75,546	基本協定額:125,691千円	
	利用料金						
	自主事業収入	222	342		564		2年度はコロナウイルス感染拡大防止のため中止
	その他	10	17	5	32		頒布品売上
	計	24,365	25,030	26,747	76,142		
支出	管理経費	24,133	24,671	26,742	75,546		
	(うち人件費)	15,742	15,594	17,537	48,873		
	(うち光熱水費)	1,687	1,617	1,267	4,571		
	(うち修繕費)	112	100	811	1,023		
	(うち委託料)	2,323	2,313	2,445	7,081		
	自主事業費	166	213		379	2年度はコロナウイルス感染拡大防止のため中止	
	計	24,299	24,884	26,742	75,925		
差引	66	146	5	217			

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	4	8.0
		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)					
市民及び観光客に対して奥三面の歴史や文化をHPやSNSを有効に活用するなど、幅広く紹介し、親しまれる公の施設として、スタッフ一体となって取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、多くのイベントや体験等が中止となる中で、その情勢に応じたイベントや体験に代えて企画して実施することにより、当施設の運営に尽力した。また、アンケートの実施により利用者の意向に添うような施設の運営に努めており、PR方法や展示企画の充実など、さまざまな工夫により集客の増加を図っている。食堂でも同様のPR活動を展開し、売店販売の促進に努めている。					
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	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)					
接客研修の実施等により接客のスキルアップを積極的に進めている。今まで実施していた来館者アンケートは、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い中止し、QRコードによるスマホアンケートに切り替え、毎日確認し業務改善に役立てている。今後も来館者サービスの充実に努め、利用者増加に向けた取り組みを継続してもらいたい。入館や体験者、食堂・売店利用者の全体は減少したものの、職員の対応はアンケートから「非常に良い」「良い」が全体の90%以上を占めており、サービス向上・改善に努めているため評価できる。					
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	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)					
小まめな消灯など省エネルギー対策を継続し諸経費の節減に努めている。施設管理業務は安易に再委託せず、可能な限り職員で施設周辺整備に努めた。会計処理は適切に行われている。					

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	4	3.2
	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	3	2.4
	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	5	4.0
	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)					
人員配置については各人の適性に応じて効率的に配置され、各施設とも適切に管理されているが、専門的な業務を担当する人材(博物館学芸員等)の育成・雇用についても引き続き検討をお願いしたい。個人情報にかかわる資料等は所有者情報を保護しながら適切に管理しており、パソコンにもセキュリティーソフトを導入してウイルス等による個人情報データの流出防止の措置をとるなど、情報管理は適切に行われている。					
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	3	4.8
	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)				
等施設は建設から15年以上経過しているため、屋内外の機械等の劣化や故障が見つかる中で随時補修しているが、補修の必要性や優先順位等を施設の管理運営上把握しておく必要があるため、職員間で情報共有するように取り組んでもらいたい。近年イノシシ等の被害もある中、適切な監視・対応で観覧や体験等に支障のないよう運営されている。引き続き点検いただくとともに施設の警備体制の充実を図り、防犯対策について遺漏が無いよう留意してもらいたい。備品や消耗品の管理は適切に行われている。					

#### ④総合評価

評価点合計	83.6	評価ランク	A
-------	------	-------	---

#### ⑤管理運営に対する全体的な評価

施設管理や利用者への対応については適切に行われ、イベント内容についても様々なアイデアを出して創意工夫に努めており、利用者アンケートでも良好な結果が得られており、施設運営は概ね良好に行われていると評価されるが、新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴うイベント等の中止も含め利用実績は年々減少している。今後も市民の要望を把握しながら地域の歴史・文化の振興に寄与するよう企画展示や講座の開催等を情勢に応じて行っていただくとともに、外部へのPRをより一層広げるなど、利用者の増加に向けた取り組みを進めてもらいたい。

#### ⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

今後とも適切な施設管理と親切丁寧な対応を心がけ、利用者の満足度向上を目指して施設の運営にあたってもらいたい。利用者の増加に向けた取り組みとともに、国指定文化財資料の保存と公開や交流人口増加の拠点として施設が有効活用されるよう、情報発信の充実にも努めてもらいたい。

#### 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。