

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7施設	評価対象年度	令和3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)	永田 満

①事業実績

利用実績	利用者数 351,335人
サービス向上の取り組み	地域産品による商品製造やインターネットでの商品販売などを行い、消費拡大に努めた。また、テイクアウトの需要による弁当や仕出し料理の販売、各種割引きを利用した食事付き宿泊プランなどにも取り組んだ。

②管理経費

(単位:千円)

区分	前々年度 (令和元年度)	前年度 (令和2年度)	当該年度 (令和3年度)	合計	備考	
収入	指定管理料	12,980	57,437	52,040	122,457	基本協定額:143,165千円
	利用料金	312,595	162,081	179,006	653,682	
	自主事業収入	18,715	13,164	14,778	46,657	
	その他	3	10,796	4,886	15,685	
	計	344,293	243,478	250,710	838,481	
支出	管理経費	337,447	238,224	243,003	818,674	
	(うち人件費)	105,776	93,551	96,952	296,279	
	(うち光熱水費)	44,511	32,926	41,875	119,312	
	(うち修繕費)	7,068	7,124	7,127	21,319	
	(うち委託料)	15,305	15,612	14,373	45,290	
	自主事業費	7,046	7,792	7,981	22,819	
計	344,493	246,016	250,984	841,493		
差引	▲ 200	▲ 2,538	▲ 274	▲ 3,012		

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)					
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、村上市の知名度アップなど、スタッフの意思統一を図りながら、指定管理業務を行っている。また、公の施設として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	4	8.0
		サービス向上、利用促進への具体的な取り組みがなされているか			
		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	
利用者へ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)					
地元産品による製造・販売を行い、メディアなどへも広くPRを行っている。新型コロナウイルスの影響によるテイクアウトの需要に応えるための弁当や仕出し料理の販売、インターネット販売等、利用者のニーズを踏まえた事業運営に努めたがなかなか売上げ増加までには至らなかった。					
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	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)					
新型コロナウイルスや原油高による影響はあるものの、エネルギーコストの節減意識を徹底することにより、経費増加の抑制に努めている。また、経理についても適切かつ正確に行われている。					

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	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) スタッフの定例会議を実施し、連絡連携体制を図り情報共有に努めている。また、スタッフに守秘義務を徹底させ、データの管理等も適切に行っている。				
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ものの、施設の老朽化や設備の経年劣化等による、突発的な修繕費の支出が発生している。				

#### ④総合評価

評価点合計	88.4	評価ランク	A
-------	------	-------	---

#### ⑤管理運営に対する全体的な評価

新型コロナウイルスの影響による制限がある中、利用者や売上の増加には直接繋がらなかったが、様々なPR方法での情報発信や、インターネット販売など、利用者の立場に立った事業展開を行っていることは評価できる。

#### ⑥次年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、適切な施設管理と経費節減を徹底し、今の社会情勢に合わせた事業展開を心がけ、イベントの企画も積極的に行い、今後もさらなる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。