

指定管理者制度管理運営評価シート

施設名称	村上市郷土資料館 他8施設	評価対象年度	令和 3 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)	平山 祐子

①事業実績

利用実績	郷土資料館・若林家住宅・村上歴史文化館入館者数10,179人、三の丸記念館利用者数1,039人、武家住宅入館者数2,426人
サービス向上の取り組み	①接客研修等への参加、②ホームページの充実、③関係職員による改善案の提示と対応、④募金形式でのサービスの提供。

②管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (元年度)	前年度 (2年度)	当該年度 (3年度)	合計	備考
収入	指定管理料	51,873	49,029	49,160	150,062	基本協定額:251,282千円
	利用料金					
	自主事業収入	156	45	125	326	
	その他					
	計	52,029	49,074	49,285	150,388	
支出	管理経費	51,873	49,029	49,160	150,062	
	(うち人件費)	26,980	25,280	25,063	77,323	
	(うち光熱水費)	3,768	3,019	2,989	9,776	
	(うち修繕費)	529	1,343	593	2,465	
	(うち委託料)	12,589	11,942	12,485	37,016	
	自主事業費	278	61	213	552	
	計	52,151	49,090	49,373	150,614	
差引	▲ 122	▲ 16	▲ 88	▲ 226		

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) 市民および観光客に対して村上の歴史や文化を広く紹介し、市民に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様子が見られる。令和2年度のような新型コロナウイルス対策による休館はなかったものの、まん延防止等重点措置等の影響により入館者は昨年より2,204人減少している。これに対し、来館者アンケートの実施により利用者の意向把握に努め、施設の運営を行っている。(新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から中止していたアンケートは8月から再開。そのほか窓口対応やインターネットのロコミを定期的に確認。)					
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	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 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) 接客研修の実施や接客のスキルアップを積極的に行っており、アンケートによる窓口対応は89%の利用者から「非常に良い」「良い」の評価を得ている。定期的なホームページの更新やSNSを利用したPRも行っている。また、新型コロナウイルス感染症対策として、手・指消毒用アルコールの設置や共有個所の清掃・消毒などに努め、安心して来館いただくよう努力している。来館者アンケートは新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から実施していなかったが、窓口対応やインターネットのロコミを定期的に確認して迅速に対応している。来館者の要望や意向をより聴取できるような工夫も必要。自主事業は積極的に実施し好評を得ており評価できる。					
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) 近年電気代等が上昇している中、省エネルギー対策を継続的に行い経費削減に努め、委託料の範囲内となるよう適切に収支管理している。また、再委託業務については、安易に再委託せず職員が直接整備し、経費節減に努めている。					

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	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	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	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) 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。また専門的な業務を担当する人材(学芸員等)の育成に努めている。これをきっかけに市民に村上の歴史や文化に関心を持っていただけるような歴史講座や展示を開催するなどの検討をお願いしたい。個人情報にかかわる受託資料等について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) 日常的に職員による巡視等により施設の設備点検や警備を適切に行っているが、消防設備等については防災訓練時に設備の不具合が確認されたため、点検や訓練の頻度を増やして非常時の対応に万全を期する必要がある。また、敷地全体(郷土資料館を除く)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	86.0	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ており、利用者アンケート等でも良好な結果が得られている。施設運営やPRではおおむね良好な結果と評価されるが、今後もコロナウイルス感染症対策を見据えた上で、市民の要望や歴史・文化の振興に寄与する企画展示や講座の開催方法等を検討し、運営に取り組んでもらいたい。

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管理運営にあたってもらいたい。令和3年度もコロナウイルス等の影響により郷土資料館入館者は令和2年度より減少に転じた。今後もこの影響により入館者数等も含め運営に様々な懸念されることもあるが、引き続き入館者増加に向け、近年の状況や流れに即したPR方法や企画展示について検討するとともに、郷土資料館等が貴重な地域資料の保存や市民の郷土史学習の拠点として最大限活用されるよう運営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。