

10 指定管理者に対する評価に関する事項

①指定管理者の自己評価

区分	総合評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E	コロナウイルス感染症の影響がなくなり、講座を増加したことで、施設利用者数が大幅に増加した。光熱費の高騰は一昨年以降継続しているが、昨年度導入したLED化や空調機の更新、新電力の導入により、単価の上昇は続いたが前年比では削減された。しかしながら、人件費高騰や講座申込システム導入により基幹造成には届かず、最終的に赤字となった。自主事業での講座申込システムを導入したことにより、講座数は過去最高を記録し、来館者増や売上増に繋がった。	昨年度の課題であった、自主事業による講座増加による事務ミスは講座申込システムを導入したことにより減少。引き続き減少させる様に問題点を見出し積極的に解決へと繋げるよう努めたい。
サービスの質の状況	☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E	利用者へのアンケートや普段のコミュニケーションを通じて、利用者の声を運営に反映し事業を行った。貸室の利用拡大、用途の拡充すべく、備品や付帯設備を整備し、利用者喜んでいただく運営を心がけサービス提供に努めた。スマホ利用者の増加に対応し、申込時の行方不明メールを無くす手立て、HPから一度に複数講座を申し込みめる等、利便性を高めるよう申込方を改修した。	今後も利用者の声を着実に反映させるべく、利用者アンケートの実施や・利用者とのコミュニケーション、運営委員会の声を着実に反映させることで、利用者満足度の向上を継続する。運営上の人員計画、システム、オペレーションの見直しをはかり、利用者の増加にも耐えうるサービスが提供できる体制を構築していく。

※総合評価については、別紙「評価シート」に基づき、記載してください。

②町の指定管理者に対する実績評価

【業務の履行業況】

評価項目		評価内容	実績評価	
			評価	特記事項
1 業務の実施状況	指定管理者の要件	○応募時の要件を満たしているか。	C	豊富な実績を有し、要件を満たしている。
	利用日等	○利用日や利用時間が遵守されているか。	C	仕様書及び各館条例に則り、適正に行われている。
	利用許可	○利用の受付や許可は適正に行われているか。	C	仕様書及び各館条例に則り、適正に行われている。
	管理運営	○従業員の労働条件、賃金水準は適正に確保されているか。	C	仕様書及び各館条例に則り、適正に行われている。
	安全性の確保	○安全管理体制が適正に確保されているか。	C	日本管財と連携のもと、柔軟に対応できており、環境整備に努めている。
2 利用状況	施設利用・付帯設備利用	○利用者数が、前年度実績を上回っているか。稼働率はどうか。	B	利用者数は、はしお元氣村90,349人（前年比13,521人増加）とマルシェの効果と講座数の増加から大幅に増加した。
3 運営目標	事業の実施	○事業計画書等に基づく事業を適切に遂行されているか。	C	利用者数 目標76,000人 実績90,349人 利用料収入 目標2,800千円 実績3,570千円（貸館のみ） 情勢勘案してCとする。
4 人材育成・研修	実施体制	○従業員の配置、研修等は適切に行われているか。	C	指定管理施設合同教育研修など評価できる。
5 料金収入の実施	利用料金の徴収等	○利用料金の徴収、収納管理及び減免等は適切に行われているか。	C	適切に行われている。
6 収支状況等	収支状況	○収支計画に基づき、適切な執行が行われているか。	C	貸館収入は計画を上回り、はしお元氣村の自主事業収入では、講座の工夫、マルシェにより計画以上の収入となっている。
	経費削減	○経費削減に対する取組が行われているか。	C	維持管理業務について、設備管理者及び指定管理職員で作業することで、材料費程度の費用でおさえるなど削減できている。
7 修繕業務	修繕費	○修繕業務が適切に行われているか。	C	設備管理者と連携している。
8 事業の実施	自主事業の実施	○提案された自主事業が適切に遂行されているか。	C	マルシェの売上により、自主事業の計画目標を達成しており、適切に遂行できている。
9 個人情報の取扱い	個人情報の取扱い	○個人情報の取扱いが適正に行われたか。	C	適正に行われている。
	※その他施設の特性にあわせた項目設定			
業務の履行状況に対する総合評価 (評価基準に基づく評価)			☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E	

評価の内容
第一期目の指定管理事業の終了に伴い、維持管理を除く運営事業を同一業者による指定管理委託している。維持管理業務は、日本管財が行うが、小規模修繕や定期点検など円滑な連携ができていた。自主事業の拡大を行うことで収益の拡大に努め、マルシェ事業とともに利用者の増加に寄与した。
課題と今後の対応
自主事業の講座は、年4回募集に変更し、全期間行うことで受講者の増加に大きく寄与し、煩雑になる事務面にて講座受付もヒューマンエラーが起きにくい方法へと変更している。駐車場の飽和状態の発生や受講料の適正化に関する課題について今後十分な検討を行っていきたい。

【サービスの質の状況】

評価項目		評価内容	実績評価	
			評価	特記事項
1 利用者満足度	満足度	○利用アンケートを実施し、その結果は妥当であるか。	C	マルシェは、住民ニーズを反映した商品の仕入れなど評価できる。
	平等利用	○町民の平等利用が確保されているか。	C	適正に行われていた。
2 維持管理業務	維持管理	○備品などの設備の維持管理は適正であるか。	C	定例会における報告を踏まえ、適正と判断する。
3 運営業務	従業員の接遇状況	○従業員の接遇状況は適切か。	C	適切に行っているが、対応が不十分なケースもあり、引き続き接遇研修の受講などお願いしたい。
	備品、消耗品	○備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか。	C	経年劣化が認められるものもあるが、特に懸念なし。
4 指定・自主事業 (事業内容の質)	自主事業	○開催したイベント及び事業内容について質の高いものであったか。	C	マルシェの運営について、利用者を増やす取組を継続して行った。
	町民への対応	○利用者の声が反映される管理が行われているか	C	講座数の増加など住民サービスへの柔軟な対応を行っている。
		○苦情・要望に対し適切に対応しているか。	C	定例会での報告、共有含め、適切対応できていると判断する。
		○ホームページ・パンフレット等により利用者への情報影響は充分に行われているか。	C	ホームページなど多様に情報提供を行っており、町との連携もできている。
	※その他施設の特性にあわせた項目設定			
サービスの質の状況に対する総合評価 (評価基準に基づく評価)				☐ A ☐ B ☒ C ☐ D ☐ E

評価の内容 維持管理について住民サービスの質を維持するため柔軟に対応できている。受講者のリピートや複数の講座を受講する利用者が飽きない講座の工夫もできており、住民サービスの維持向上ができていていると考える。
課題と今後の対応 自主事業による講座の増加による事務ミスがおきないように努めていただきたい。

【評価基準】

区分	判 定 基 準
A	協定書を遵守し、事業計画書等の水準以上がなされている。 (事業収支、経営状況等に問題はなく、当初の計画を大幅に上回っている。)
B	協定書を遵守し、事業計画書等の水準以上がなされている。 (事業収支、経営状況等に問題はなく、当初の計画を上回っている。)
C	協定書を遵守し、事業計画書等の水準どおり行われている。 (事業収支、経営状況等に問題はない。)
D	協定書を遵守しているが、事業計画書等の水準をやや満たしておらず、課題がある。 (事業収支、経営状況の今後に注意を要する又は、早急な改善を要する。)
E	協定書や事業計画書に不履行がある。又は業務水準を満たしていない。

【総合評価基準】

評価	判 定 基 準
A	評価項目が全てB以上であり、かつAが5割以上である。
B	評価項目が全てB以上である。
C	評価項目が全てC以上である。
D	評価項目にEが5割以下である。
E	評価項目にEが5割以上である。
評価項目に1つでもD、Eがあった場合は、総合評価レベルはD以下とする。	