

(評価年月日 令和8年7月8日)

施設名	はしお元気村	指定期間	令和6年4月1日から 令和8年3月31日まで (2年0カ月間)
指定管理者名	広陵いきいきプロジェクト (国際ライフパートナー株式会社)	所管課名	広陵町 産業総合支援課

【業務の履行業況】

評価項目		評価内容	自己評価	
			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	企業が豊富な実績を有し要件を満たしているため「C」と評価
	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、遵守して適正に行った為、「C」と評価
	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、遵守して適正に行った為、「C」と評価
	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、遵守して適正に行った為、「C」と評価
	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	安心・安全を施設管理における最優先事項と定め、包括管理企業の日本管財と連携のもと、日常点検・定期点検を通じ利用者が快適に利用できる環境整備に努めたことから「C」と評価
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、昨年度よりも約4,500人程度の増加となった。新規講座の開設、貸館利用者の増加によるものと考える。稼働率も対前年度比約2%の増となっている。現在の情勢等を踏まえ「B」と評価
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。	B	R7実績 ・利用者数 目標:76,000人 →実績:94,864人 ・利用料収入 目標:3,000千円⇒実績:4,266千円 情勢が厳しい中において、その他事業計画書に基づき適正に運営を行ったことから「B」と評価
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	館長・副館長を配置し、館長が所管課との連絡を密に図り、施設運営を迅速に対応すると共に従事スタッフとの連携を高めた。接遇・クレーム対応・サービス提供知識・個人情報取扱や、公共施設運営の方針などを本社と連携し研修実施、職員レベルの向上に取り組んでいることから「C」と評価
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	会計業務については「経理担当者」を配置し、本社経理担当者と連携を図りながら業務を行った。また、減免等は条例に基づき適切に対応したことから「C」と評価
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	最終収支は、マイナスとなってしまったが、その他の経費については、積極的に削減に取り組んだことで「C」と評価
	経費削減	○経費削減に対する取組が行われているか。	C	光熱費の高騰を抑えるべく、過年度において新電力の導入やエアコン等の更新で経費削減に影響したことから、「C」と評価
7 修繕業務	修繕費	○修繕業務が適切に行われているか。	C	日本管財と密に連携し、速やかに実施できたので「C」と評価
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	計画に基づき、適切に実施した。また、施設利用者の利便性を高めるべく、利用者アンケートの意見から新規講座を開講するなど、利用者満足度につながる取り組み実施したので、「C」と評価
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	ISO27001の情報セキュリティマネジメントシステムに基づき、適性に管理運営に努めた。また関係法令を遵守し、プラバシー等の人権に配慮した個人情報の適正な管理・保護を実施したので、「C」と評価
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
人件費等の経費増加により、収支の面では厳しい一年となった。現場では画一的な内容にならないよう自主事業に工夫を凝らし、利用者増と満足度向上につなげた。 引き続き、光熱水費の削減、業務の効率化などを行い、できることから実施するというスタンスで利用者満足度の向上に努めてまいります。
課題と今後の対応
1 今後も安心安全を第一に、指定管理者としての役割に力を注ぎ地域との連携のもと、常に利用者の元気と笑顔があふれる施設運営に取り組んでまいります。

【サービスの質の状況】

評価項目		評価内容	自己評価	
			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	元気の出る講座・体験講座共に、アンケート調査では満足との意見も多く、それを踏まえ各種の新規講座を開講している。 マルシェでは、品揃え拡充の為の新規出品者の拡大を行った。 常に改善の余地がないか検討・実施し、全般的に利用者から好評の声をいただいたことで「C」と評価
	平等利用	○町民の平等利用が確保されているか。	C	利用者の平等性を確保するとともに、本施設に関する条例および仕様書に基づき、法令遵守・平等性を確保して運営を適正に行ったことで「C」と評価
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	「広陵町公共施設等総合管理計画」に沿い、予防保全に基づく計画的な維持管理を包括管理業者と連携して実施することで、施設の延命化を図りながら、将来的なコストの抑制に努めたことで「C」と評価
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	接遇・クレーム対応・サービス提供知識・個人情報取扱等について、利用者が気持ちよく利用できるよう、外部講師によるスキル定着と向上への研修を実施。職員レベルの向上に取り組んでいることから「C」と評価。
	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	施設の備品について、定期点検を実施するなど利用者への貸し出し要望に応えられるよう日頃から整備に努めた。また、利用状況に応じて各部屋への配置見直や設備改修を実施したことから「C」と評価
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	業務計画書に基づき適正に実施したことから「C」と評価。自主事業については、講師・利用者からの声を常に意識することで、参加者主体のイベントや新規講座を開講する取り組みも実施し、利用者増にも取り組めた
	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	アンケート等により利用者のニーズを的確にとらえ、貸室の整備・改修等、利用機会を高める取り組みができたことから「C」と評価
		○苦情・要望に対し適切に対応しているか。	C	利用者から届く苦情・要望については、所管課と協議しながら、対応可能なものから順次適正に対応していることから「C」と評価
		○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	利用者目線に立ち、最新の情報を利用者へ届けるように適切に発信に取り組んだ。また、来館者への利用案内の充実を図るべくデジタルサイネージでは、各種事業PRや利用方法を案内した。各種情報の周知にはHP掲載・チラシ等の配布を実施し、広く情報提供に努めたことから、「C」と評価
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 アンケートや普段のコミュニケーションの中から利用者の声を運営に反映させるなど利用者視点に立ち、常に利用者目線による運営に取り組み、サービス向上に努めた。
課題と今後の対応 今後も利用者の声を着実に反映させるべく、利用者へのアンケート実施や活発な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、地域の交流と活性化をめざし利用者増を図ります。 今期も積極的な情報提供と事業実施を行い、安心安全な運営取り組みにより利用者増に努めてまいります。

【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。	