

1 0 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	自主事業（講座）の件数増により講座受講希望者の選択肢が増した。また、一般利用者についても増加しており、総合的に施設利用者数が増加した。 利用者へのアンケート調査などにより、講座等の企画立案の工夫により、自主事業での来館者増や売上増があり、数値から施設利用者の満足度向上が確認された。	建物の築年数経過とともに修繕箇所や不具合が増える時期を迎えているが、所管課への連絡を密にとり、安全運営に努めたい。
サービスの質の状況	☐A ☐B ☒C ☐D ☐E	来館者へのアンケートや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。 貸室の利用拡大や用途の拡充すべく、備品や付帯設備を整備し、利用者が安全に安心してご利用いただく運営を心がけ、サービ提供に努めた。 施設の認知度UPやメディアとの協調も図り、広報活動にも積極的に取り組み、マルシェ紹介など地域貢献に寄与した。	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図り、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	町公共施設包括管理センターとの連携のもと、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、はしお元気村94,864人（前年比4,515人増加）と、自主事業（講座）の充実で大幅に増加した。
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。	B	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（貸館のみ）
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	行政実務研修、広報業務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、自主事業収入については、自主事業（講座）の充実により、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	委託料の削減など評価できる内容あり。
7 修繕業務	修繕費	○修繕業務が適切に行われているか。	B	住民サービス優先にて緊急性と重要性を鑑み、柔軟に対応できている。設備管理者や館スタッフで対応するなど最小限の経費で処理している。
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。	B	新規講座を開設するなど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
はしお元気村に関しては、自主事業等も積極的に行うことで、施設の設置目的である住民の福祉の向上、健康の増進、余暇の活用に大きく貢献し、また地域交流の創出といった面でも有効に活用しており、施設のあり方についての可能性の検証ができた。
課題と今後の対応
経年による施設の老朽化は否めず、その経費増大も予想されるが、さらなるコスト削減の意識は醸成できており、収益構造の改善を図っていただきたい。

【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。	B	住民ニーズを反映した事業の推進など評価できる。
	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	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。	B	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。新規事業者数も増加し、商品の充実や地域事業者との連携が進んだ。
	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	B	講座数の増加など柔軟な対応を行っている。登録者数も増加し、町民ニーズも的確に把握されていると言える。
		○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。	B	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。令和6年度導入の「広陵町公共施設包括管理業務委託」への引継対応にも協力的に行っていただいた。

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。	

2