

施設名	広陵町ふるさと会館がリーナリス 及びはしお元気村	指定期間	令和元年10月1日から 令和6年3月31日まで (4年6カ月間)
指定管理者名	広陵いきいきプロジェクト (代表企業 国際ライフパートナー株式会社)	所管課名	広陵町 地域振興部 産業総合支援課

## 【業務の履行状況】

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。	B	代表企業、構成企業ともに豊富な実績を有し要件を十分に満たしているため「B」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、構成企業の近鉄ビルサービスと連携のもと、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。	C	新型コロナウイルス感染症の影響により、休館や利用制限措置等を行っての運営となり大きな影響を受けた。利用者数は計画比より減少のがリーナリス約88%、元気村108%と昨年より回復している。元気村では健康増進室と談話室を改装し、小ホールとして利活用を開始した。情勢が厳しい中において、可能な取り組みを行ったことから「C」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。	C	R3実績 ・利用者数 目標:64,000人 →実績:85,573人 ・利用者収入 目標:34,400千円→実績:29,714千円 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「C」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	各館ごとに館長・副館長を配置。館長が所管課との連絡を密にはかり、コアチームにおける施設運営に迅速に対応した。また副館長を配置することで、従事スタッフとの連携を高めた。接遇・ルーム対応・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連携にて研修実施し、職員レベルの向上に取り組んだことから「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両施設ともに「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	休館や制限措置がある中、経費の削減を実施して行うも、臨時休館及び県外利用者の制限措置等による宿泊利用の収入減が大きく影響し全体収支はマイナスとなった。しかし、元気村施設単体ではコスト削減・自主事業の予算額を超える収入増により黒字となる運営となったことから「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	新電力の導入(令和2年3月から)をはじめ、必要経費の見直し・削減及び使用料費等の削減をスタッフ間で徹底実施したため、「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	年間計画に基づき、各館ごとに修繕箇所緊急性と重要性を鑑みて適切に実施した。また、大規模修繕については、所管課と調整をとりながら実施したので「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、両施設ともに適切に実施した。また、施設利用者の利便性を高めるべく、がリーナリスでは商工会議所との連携事業を推進し、元気村は利用者アンケートの意見から新規講座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	IS027001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、プライ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 <input checked="" type="checkbox"/> C □D □E	

## 評価の内容

昨年に続き、新型コロナウイルス感染防止に注力しながらさまざまな制約の中で運営の工夫にあたる一年となった。収入については計画比88%となったが、利用者数については、新たな取り組みなどにより計画比98%ともう一息のところまで回復している。全体収支については、プラスで終わることができ、引き続き新型コロナ感染防止対策を徹底し、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

今後も共同事業体としてそれぞれの役割に力を注ぎ、利用者に喜んでもらえる施設づくり・安心安全に利用でき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	グリーンハイスは、利便性の向上として、和室用テーブル、椅子を購入し設置することで利用者の声を反映させたほか、トイレの洋式化及び温水便座化なども進めることができた。元氣村は、利用者ニーズ調査より、講座数、回数増加を行ったほか、朝市改修後、マルシェとしてリニューアルオープンし、計画以上の実績を上げることができた。常に改善の余地がないか検討し実施したことで「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」にない、予防保全に基づく計画的な維持管理を実施することで、施設の長寿命化を図りながら、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し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。講座事業については、講師・利用者からの声に耳をかたむけることで、一般開放講座へと成長させ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	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、各種キャンペーンの案内や利用方法を案内した。各種募集には、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 <input checked="" type="checkbox"/> C □D □E	

<p>評価の内容</p> <p>利用者アンケートを運営に反映させるなど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。施設ハード面において、要望の多かった多目的室の増設について、小ホールという形で利活用できたことや、トイレの洋式化を計画的に実施するなど、利用者満足度の向上と施設の長寿命化につながるよう取り組んだ。</p>
<p>課題と今後の対応</p> <p>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と運営委員会の声を着実に反映させることで、利用者増を図ります。今期についてもコロナウイルス感染拡大防止に十分に留意し、積極的な広報、事業実施に取り組み、利用者増に努めてまいります。</p>

【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。	