

施設名	広陵町ふるさと会館グリーンパレス 及びはしお元氣村	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 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。	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、構成企業の近鉄フタバと連携のもと、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 777への情勢移行となり、両施設とも利用者数に関しては昨年を上回る結果となった。特にはしお元氣村に関しては、昨年度よりも約9,000人程度の増加となった。これは新規講座等の開設やマルシェによる影響が大きく出ていると考える。現在の情勢等を踏まえ「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。	B R5実績 ・利用者数 目標:89,000人 ⇒実績:100,046人 ・利用料・事業収入 目標:24,800千円⇒実績:23,883千円 貸館収入が伸び悩むなかにおいて、自主事業で盛り返し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 各館ごとに本社マネジャー及び館長とで所管課との連絡を密にはかり、777における施設運営に迅速に対応した。接遇・レム対応・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 昨今の情勢から、①光熱水費の高騰に伴う支出増②インボイス制度対応にシステム整備費の増により大きなマイナスとなってしまったが、そのほかの経費については積極的に削減に取り組んだことで、収入の増もあることから「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 宿泊事業停止に伴う人員体制の変更、委託費削減や修繕を一部自社で行うことで修繕費の削減を行ったことで「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。グリーンパレスでは、コロナ施設のなりわいへの定期利用収入の獲得、元氣村は、マルシェの事業者増、利用者増への取組み。利用者777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ているか。	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、適正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性な管理・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

コロナウイルス感染症が5類へ移行したことで、施設利用者数が増加した。エネルギー価格の高騰にも関わらず、LED化や空調機の見直し更新の取り組みにより、単価の上昇は続いたが前年比や予算比では削減された。インボイス制度対応によりシステム整備や事業者負担の増加による臨時の支出増により、最終的に赤字となった。現場での工夫により、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。

## 課題と今後の対応

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、予防保全、安全運営に努めたい。

【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	高館ともに入館者のｺｰﾈ対策緩和を行い、ﾙｰﾙの見直し、制限の緩和をはかり運営を進めた。 ｸﾞﾘｰﾝﾊﾞｰｽは、利便性の向上策として、和室の用途拡充、ﾏｯﾄ敷きや椅子の設置を進め、会議室利用を促進。大型かがみの設置により利用者獲得をはかった。 はしお元氣村は、ｺｰﾈﾋﾞｼﾞｳﾞｳﾞから講座の種類を拡充。元氣村の事業は、出品商品のPOSシステム管理の導入、売上管理、品質管理が可能となり、情報発信にも寄与。新規出品者の拡大がはかられ、売上増の結果も得た。常に改善の余地がないか検討・実施の利用者からも好評の声をいただいたこと「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「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「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・ｸﾞﾚｰﾑ対応・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・利用者からの声をかたむけることとして、元氣村開講講座は、新規26開設、会員数1599名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、ｲﾝﾄﾞﾓｰﾀﾞﾙや講座案内を掲示し、視認性を高め案内した。各種募集には、体験会や発表会を実施し、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、利用者にご満足いただく運営を心がけサービス提供に努めた。施設の認知度UPでメディアとの協働もはかり、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。</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。</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。