

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 | 近鉄ビルファシリティーズとの連携のもと、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、ふるさと会館23,218人（前年比1,253人増加）、はしお元氣村76,828人（前年比9,917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89,000人 実績100,046人 利用料収入 目標12,000千円 実績6,791千円（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 | 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 | 両施設ともに貸館収入は計画を下回るが、はしお元氣村の自主事業収入については、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 | 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。 | C | 住民サービス優先にて緊急性と重要性を鑑みて柔軟に対応できている。 |
| 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 | コワーキング施設のなりわいへの貸出、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) | | | <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input checked="" type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E | |

| |
|---|
| <p>評価の内容</p> <p>指定管理の最終年度が終了し、コロナ禍もあり、想定外の中での運営となったが、行政との連携から浴場や宿泊施設の見直しなど柔軟に対応できた。自主事業も積極的に行うことで、はしお元氣村に関しては、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、施設のあり方についての可能性の検証ができた。ふるさと会館は、直営に変更となるが、適切に引継ぎ業務に協力いただいた。</p> <p>課題と今後の対応</p> <p>インボイス制度の導入もあり、システムの交換費用もあったことから、はしお元氣村は収支が悪化している。コスト削減の意識は醸成できており、更なる収益構造の改善を図っていただきたい。</p> |
|---|

【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 | 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 |

| |
|---|
| <p>評価の内容</p> <p>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。</p> |
| <p>課題と今後の対応</p> <p>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。</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。 | |