

●指定管理者業務評価シート(4年目評価)

施設名	富田林市立じないまち交流館	施設所管課	文化財課
指定管理者名	富田林寺内町をまもりそだてる会		
指定期間(年度)	平成26年度 ~ 平成30年度	評価対象年度	平成 29 年度

①評価の実施方法

下記の評価項目ごとに、指定管理者による『自己評価』及び施設所管課による『担当課評価』を実施し、その2つの評価結果を基に富田林市指定管理者選定委員会(以下、「委員会」という。)において、評価項目に対する評価及び総合評価を行う。

②評価基準

- ①自己評価及び担当課評価では小項目単位でa～dの4段階(aが最良)の評価を行い、仕様書や自らの提案(業務計画)の内容を満たす問題のない内容を「b」とする。
- ②委員会評価では、上記の2つの評価を基に委員会として1～10の10段階(10が最良)で評価を行う。

③評価項目

	自己	担当課	委員会	
基本方針	1 管理運営の基本方針の周知が適切になされている。	a	a	7.5
	2 管理運営において環境への配慮がなされている。	b	b	
	3 施設利用における公平性が確保されている。	a	a	
	4 地域住民・各種関係団体等との意見交換や連絡調整が適切に行われている。	a	a	
コンプライアンスの取組み	5 業務実施における法令遵守のための体制が整備されている。	a	a	7.4
	6 個人情報保護に関する体制が整備されている。	a	b	
利用者数・利用率向上策	7 利用者数向上策について、提案通りに実行されている。	c	c	5.6
	8 利用促進に係る広報・PR活動を積極的に行っている。	b	b	
利用者サービス向上策	9 利用者サービス向上策について、提案通りに実行されている。	c	c	7.1
	10 利用者意見・要望が事業等に適切に反映されている。	a	a	
	11 苦情処理やトラブルへの対応について、市との連携、市への報告が適切に行われている。	a	a	
自主事業	12 自主事業の実施により、施設が有効に活用されている。	c	c	5.7
収支計画	13 収支予算書と比較して、収支状況が妥当である。《収入》			
	14 収支予算書と比較して、収支状況が妥当である。《支出》	a	a	7.7
人員配置計画	15 提案に基づき、効率性と安全性を両立した人員配置・勤務体制となっている。	b	b	7.0
人材育成についての考え方及び研修計画	16 研修計画に基づき、人権啓発のための研修が実施されている。	b	b	7.3
	17 研修計画に基づき、人材育成のための研修が実施されている。	a	a	
危機管理策	18 緊急時の体制や対応策について必要な対策を講じている。	a	a	7.9
日常の安全管理	19 事業計画書等に従い、防犯・防災・衛生管理業務を適切に行っている。	b	b	7.0
	20 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	b	b	
	21 仕様書等に従い、清掃業務が行われている。	b	b	

	自己	担当課	委員会	
その他	22 備品台帳に記載された備品を適切に管理している。	b	b	7.2
	23 外部への業務委託が適正に行われている。	a	a	

④改善要求点(3年目評価における運営改善を要求した項目に対する評価)

	改善要求点	対応及び評価
ア	貸室の利用率の具体的な向上策を検討して下さい。	じないまち交流館のHP上に貸室は無料であることを加筆し、貸室を利用してもらえるようアピールした。 限りある予算の範囲内で積極的に情報発信に努められていることは評価できる。
イ	災害時の安全対策について、訓練は実施されているが、有事に十分に対応する為、利用者の属性を含めた様々な被害想定の中で、行動マニュアルを策定して下さい。	利用者の属性を考慮した危機管理行動マニュアルと3通りの火災発生避難訓練シナリオを策定された。その後、同副会長と共に同火災発生避難訓練シナリオに従って、全員を3班に分けて、3通りの実地避難訓練が行われた。 行動マニュアルを複数策定しそれを訓練したことで、有事の際の対応をより良くしようとした点が評価できる。
ウ	施設の魅力並びに施設運営の質をさらに向上させる為、相応の研修テーマの追加や他市類似施設の事例研究などを検討して下さい。	ビデオ「さわやかな公務員の接遇(クレーム対応)」を視聴し、実際にクレーマー役を用意し対応させる、応対した職員の対応について全員で議論するなどの接遇研修が行われた。 実際の場面を想定し、職員に自発的に議論させるなど、職員の意識向上を図る研修を取り入れていることは、非常に評価できる。

⑤評価者コメント

指定管理者	年3回発行している「じないまち瓦版」にて、見てある記、食べある記等の新企画や交流館アンケート情報等により、会員にのみならず地域住民にも絶えず新鮮な富田林寺内町情報を届けている。H29年度は、過去3年間に比して5000人～5400人入館者数が減少したが、別紙分析のとおり10月～2月の寒さと、近鉄線でのポスター掲示有料化による掲示廃止が原因と思われる。府最低賃金の高騰による委託金不足については、自主事業収益により補填し、更に補填後の残金を次年度へ繰り越した。
施設所管課	事業計画を概ね充足した内容の施設運営が実施されている。特に今年度については、接遇研修を追加で実施され、施設のサービス向上に積極的に取り組まれている。他にも、危機管理行動マニュアルの改訂と3パターンの火災発生避難訓練の策定をされ、有事の際の対応を強化されている。また、ここ数年同様、平成29年度も府内の最低賃金単価の増額に伴い、人件費が増額したが、積極的に自主事業を実施し計画以上の収益を上げられ業務に支障はなかった。さらに、指定管理当初から必要最低限の賃金で施設の管理にあたっており、適正な施設管理、安定的なサービス供給を維持しつつ、コスト削減にも積極的に取り組まれていることなど評価できる。

⑥指定管理者選定委員会による総合評価

委員会評価結果※	委員会講評
70.4 点 <small>(小数点第2位以下を四捨五入)</small>	昨年度に比べ、利用者数・利用率ともに減少していることから、会議室等の空き状況や利用者ニーズを常に意識することで、新たな利用者層を掘り起こすとともに、ウェブサイト等の情報発信媒体については、視覚的に見やすく改善するなど、閲覧者により見てもらえるような工夫や施設利用についての積極的な情報発信を行うなど、効果的な利用促進策を講じられた。

※ 各項目の得点の合計 77.4 ÷ [委員会評価項目数(11項目) × 各項目の配点(10点)] × 100

[参考]

【千円】

	平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	5,105	5,105	4,642	4,642	4,745	4,745
利用料金	—	—	—	—	—	—

【人】

	目標	実績	目標	実績	目標	実績
	利用者数	31,500	34,068	34,027	33,672	33,350

【%】

	目標	実績	目標	実績	目標	実績
	利用率	22	27	12.6	11.8	13.4

※利用率算出方法については、平成28年度より変更しています。

平成27年度以前は

会議室・和室利用時間合計

開館時間(7時間)×開館日

平成28年度以降は

会議室・和室利用時間合計

開館時間(7時間)×開館日×2部屋