

# ●指定管理者業務評価シート(3年目評価)

施設名	観光交流施設きらめきファクトリー	施設所管課	商工観光課
指定管理者名	富田林産業文化芸術連携体		
指定期間(年度)	平成30年度 ~ 令和4年度	評価対象年度	令和 2 年度

## ①評価の実施方法

・以下の評価項目ごとに、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

・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(実施計画)の内容を満たす問題のない内容を「b」とする。  
 ・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。点数の目安としては、業務仕様や提案内容を満たす問題のない管理運営がなされた場合に概ね70点とする。

## ③評価項目

評価項目	自己	担当課	委員会	
基本方針等	1 管理運営の基本方針に沿った運営がなされている。	b	b	7.3
	2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。	b	b	
	3 地域との交流が図られている。	b	b	
行動規範	4 コンプライアンスの体制が十分である。	b	b	7.7
	5 施設利用における利用者の平等な利用が確保されている。	a	a	
	6 個人情報保護について、十分な対策が取られている。	b	b	
利用促進・利用者満足度の向上	7 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準に達している。	d	c	7.1
	8 利用促進策・利用者満足度向上策が、実施計画通り実行されている。	b	a	
	9 苦情への対応が適切である。	b	b	7.2
	10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。	b	b	
自主事業	11 収集した利用者意見を事業に生かすしくみとなっている	b	b	7.2
	12 自主事業の規模が適正である。	b	a	
収支計画	13 自主事業の実施状況が適切である。	d	c	6.5
	14 利用料金収入が、年度収支計画の予算額を達成している。	d	c	
	15 本社経費を除く支出が、年度収支計画の予算額に比して妥当である。	c	c	
人員配置計画	16 年度収支計画と比較して本社経費が妥当である。	a	a	7.2
	17 人員配置(人数、有資格者)について、提案時に示された水準が守られている。	a	a	
人材育成の考え方及び研修計画	18 人材育成方針及び研修計画に沿った研修が実施されている。	b	b	7.2
危機管理策	19 非常時の対応について必要な対策が講じられている。	b	b	7.2

	自己	担当課	委員会	
日常の安全管理	20 日常点検などにより施設の安全確保の対策が講じられている。	b	b	7.5
	21 修繕が適切に行われている。(指定管理者責任範囲)	a	a	
	22 備品の管理が適切に行われている。(指定管理者責任範囲)	b	b	
	23 外部委託した業務の点検等が行われている。	b	b	
その他	24 観光資源の開発および魅力発信事業実施回数が要求水準に達している。	d	c	6.5
	25 地元産品等の売上が要求水準に達している。	d	c	

## ④改善要求点(2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	利用者から収集した意見について、データ化・共有は実施しているが、企画や運営の向上に向けて、職員間で検討していく仕組みの構築に努めてください。	現在アンケートは、施設利用者・資料請求者・貸館利用者から回収し、年度末を目処に集計しています。今後は、年に数回実施している担当課会議の際に集計・回覧し、重要な意見については、職員間または担当課会議で報告し、検討していく仕組みを構築しました。次年度より運用できるように努めます。
イ	-	
ウ	-	

## ⑤評価者コメント

指定管理者	評価における25項目のうち、「d」評価が(7)(13)(14)(24)(25)の5項目あり、これらはすべて新型コロナウイルス感染拡大防止による施設の休館および時短、催事自体の中止により、未達であったと判断している。コロナ禍における観光情勢に左右されない施設の采配により実施・運営できた、(5)(16)(17)(21)の4項目は「a」評価としている。この実施できた事業について、「富田林の遺跡展」や「瓦で見る寺内町点」などの地域資源を活用した事業は、感染症対策における影響もあり、参加者実績は例年ペースより減少しているものの概ね好評であった。
施設所管課	令和2年度における指定管理業務については、新型コロナウイルス感染症による影響のため、実施計画に沿った事業実施が困難を極め、年度途中での事業変更や中止を余儀なくされました。しかし、流動的な感染症の状況および世間の観光情勢に対して順応性を持ち、施設の独断ではなく市との綿密な連絡・調整を基に運営し、コロナ禍で可能な限りの事業実施に臨んでいた点をふまえ、「d」の自己評価である5項目は、「c」の担当課評価を付与しました。次年度の運営については、コロナ後の情勢を見据えた事業展開について施設と検討していきます。

## ⑥指定管理者選定委員会による総合評価

総合評価点数※	委員会講評
72.2 点 <small>(小数点第2位以下を四捨五入)</small>	市全体の観光交流施設として、東西交流や情報発信について、さらなる研究・検討を行い、主導的かつ効果的に取り組むとともに、共有スペースを利用する若者を上手く取り込んだ事業の展開や関係性の構築に取り組まれない。また、SNSなどを活用したりリモートでの情報収集・情報共有を積極的に図り、類似施設の状況や利用者意見の把握に努めるとともに、コロナ禍における施設の空き時間などを有効活用した、職員の育成・スキルアップのための仕組みづくりや、非接触でのインターネット販売の促進に取り組まれない。

※ 各項目の得点の合計 86.6 ÷ [委員会評価項目数(12項目)×各項目の配点(10点)]×100

[参考]

【千円】

1. 実績値(直近3ヶ年)

	平成 30 年度		令和 元 年度		令和 2 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	22,228	22,228	22,383	21,710	22,571	20,318
利用料金	300	300	330	280	363	172

2. 要求事項

年間利用者数		
要求水準	30,000	人
目 標	30,600	人
実 績	16,101	人

➡③評価項目7と関連

観光資源の開発および魅力発信 事業イベント実施回数(年間)		
要求水準	30	回
目 標	32	回
実 績	15	回

➡③評価項目24と関連

地元産品等の売上げ向上 (対27・28年度平均比10%増)		
要求水準	2,117,367	円
目 標	2,300,000	円
実 績	1,466,641	円

➡③評価項目25と関連

# ●指定管理者業務評価シート(初年度評価)

施設名	富田林寺内町4施設	施設所管課	文化財課
指定管理者名	株式会社アスウェル		
指定期間(年度)	令和2年度 ~ 令和4年度	評価対象年度	令和 2 年度

## ①評価の実施方法

・以下の評価項目ごとに、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

・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(実施計画)の内容を満たす問題のない内容を「b」とする。  
 ・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。点数の目安としては、業務仕様や提案内容を満たす問題のない管理運営がなされた場合に概ね70点とする。

## ③評価項目

評価項目	自己	担当課	委員会	
基本方針等	1 管理運営の基本方針に沿った運営がなされている。	b	b	6.5
	2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。	b	b	
	3 地域との交流が図られている。	c	c	
行動規範	4 コンプライアンスの体制が十分である。	c	c	6.3
	5 施設利用における利用者の平等な利用が確保されている。	a	a	
	6 個人情報保護について、十分な対策が取られている。	b	b	
利用促進・利用者満足度の向上	7 利用実績(利用者数・利用率等)が要求水準に達している。	d	d	6.4
	8 利用促進策・利用者満足度向上策が、実施計画通り実行されている。	b	c	
	9 苦情への対応が適切である。	c	c	6.3
	10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。	b	b	
	11 収集した利用者意見を事業に生かすしくみとなっている	a	b	
自主事業	12 自主事業の規模が適正である。	a	a	7
	13 自主事業の実施状況が適切である。	d	d	
収支計画	14 利用料金収入が、年度収支計画の予算額を達成している。	d	d	6.4
	15 本社経費を除く支出が、年度収支計画の予算額に比して妥当である。	c	c	
	16 年度収支計画と比較して本社経費が妥当である。	d	d	
人員配置計画	17 人員配置(人数、有資格者)について、提案時に示された水準が守られている。	c	c	6.2
人材育成の考え方及び研修計画	18 人材育成方針及び研修計画に沿った研修が実施されている。	b	a	7.3
危機管理策	19 非常時の対応について必要な対策が講じられている。	b	b	7.1

	自己	担当課	委員会	
日常の安全管理	20 日常点検などにより施設の安全確保の対策が講じられている。	b	b	6.9
	21 修繕が適切に行われている。(指定管理者責任範囲)	a	b	
	22 備品の管理が適切に行われている。(指定管理者責任範囲)	b	b	
	23 外部委託した業務の点検等が行われている。	b	b	
その他	24 ホームページ年間アクセスカウント数が要求水準に達している。	b	b	7.7
	25 歴史・文化等に関する普及啓発事業の年間実施回数が要求水準に達している。	b	b	

## ④評価者コメント

指定管理者	新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言発出により閉館から始まりましたが、その間、接遇研修による接客のレベルアップ、広くSNSで寺内町4施設を周知する活動、蔵の整理や雨樋の予防保全など、開館に向けた準備を行ってきました。結果、利用実績や利用料収入などは目標を下回る結果となりましたが、運営中における電話の取り方や来館者に対する偏らない接客に対し、利用された方より好評を得ており、またイベントに参加された方には喜んでいただいております。アフターコロナにおいては、今以上にイベントを企画し、周辺施設との連携を図るなど、より良い事業の実施につなげていきます。
施設所管課	新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の入館者数は目標に達しなかった。また、関係法令の認識不足による文化財への毀損行為や業務に係るその他諸規定の認識不足など改善を要する点が確認されたので、指定管理者へ意見書を発行した経過があり、社内教育などで改善に努められている。しかしながら、コロナ禍においてイベントの人数制限など感染症対策を図りながら積極的に事業を開催したことやSNS等で積極的かつ効果的に情報発信したことで、HPのアクセスカウント数や普及啓発事業の実施回数が要求水準に達したことは評価できる。

## ⑤指定管理者選定委員会による総合評価

総合評価点数※	委員会講評
67.0 点 <small>(小数点第2位以下を四捨五入)</small>	利用促進・利用者満足度の向上のため、集約した意見を事業に活かす仕組みを構築し、4施設本来の目的に沿ったターゲットングを行い効果的な事業展開を図りたい。併せて町並み保全の進め方についてストーリーを持ち、事業の取組みや地域との連携を進め、町並み保全の専門性を学ばれたい。また適正な評価を行うため、実施計画書には具体的な事業内容を記載し、事業報告書には事業をどのように実施したのか、アピールする点と課題点を記載するよう努められたい。コロナ禍においても情報交換ができるよう地元団体と関係性を築き、専門的知識や経験を有するアドバイザースタッフを積極的に活用し、継続的な意見交換と連携を図られたい。最後に、文化財の保全などについては、コンプライアンスの徹底が必要であり、職員の育成・意識向上を徹底するよう図られたい。

※ 各項目の得点の合計  $80.4 \div [委員会評価項目数(12項目) \times 各項目の配点(10点)] \times 100$

## [参考]

1. 実績値(直近3ヶ年)	平成 30 年度		令和 元 年度		令和 2 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	4,704	4,704	5,571	5,571	31,606	31,606
利用料金	0	0	0	0	3,300	1,831

## 2. 要求事項

じないまち交流館 年間入館者数	
要求水準	30,000 人以上
目標	30,000 人以上
実績	10,380 人

→③評価項目7と関連

重要文化財旧杉山家住宅 年間入館者数

要求水準	9,000	人以上
目 標	9,000	人以上
実 績	4,532	人

➡③評価項目7と関連

ホームページ年間アクセスカウント数

要求水準	1,200	回以上
目 標	1,200	回以上
実 績	24,838	回

➡③評価項目24と関連

歴史・文化等に関する普及啓発事業の年間実施回数

要求水準	6	回以上
目 標	14	回以上
実 績	14	回

➡③評価項目25と関連