

# ●指定管理者業務評価シート(3年目評価)

施設名	富田林市農業公園	施設所管課	農とみどり推進課
指定管理者名	農事組合法人 富田林市南地区協同組合		
指定期間(年度)	令和元年度 ~ 令和5年度	評価対象年度	令和 3 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

		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	7.8
	2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。	a	a	
	3 地域との交流が図られている。	a	a	
行動規範	4 コンプライアンスの体制が十分である。	b	b	7.6
	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。	a	a	
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	6.2
	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	b	
	9 苦情への対応が適切である。	a	a	7.3
	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	a	
自主事業	12 自主事業の規模が適正である。	a	a	7.1
	13 自主事業の実施状況が適切である。	c	c	
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	5.6
	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。	a	a	
	16 年度収支計画と比較して本社経費が妥当である。	a	a	
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	6.4
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	6.9
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	6.9

		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	7.3
	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。	a	a	
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。	a	a	8.4
	25 地元産品等の売上が要求水準に達している。	a	a	

## 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が昨年度に引き続き発生しており、感染拡大防止対策の一環としての休園や外出自粛等の影響が大きく出ました。対策として大阪府の対策認証ゴールドステッカーの取得やバーテーションの増設、CO2センサーの設置、アルコールの増設、予防ポスターの掲出等を行い安心してご利用いただけるよう努めました。無料イベント企画の充実や、直売所の品揃えの強化を図り仕様書の要求水準を達成しています。また、SNS等の積極利用により宣伝広告の充実を図ってまいりました。
施設所管課	前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症感染拡大対策として、前年度を上回る期間休園を余儀なくされるなど大きな影響を受け、有料入園者数は34,921人と過去最低となりました。厳しい事業環境でしたが、経費の削減、SNSを活用した広告宣伝の実施などのほか、第4期指定管理期間で新たに位置づけられた2項目の要求水準については、無料イベント開催等の回数増、にこにこ市場の品揃え増などでレジ件数を高く設定した自主目標をも超過達成するなど指定管理者の努力が認められました。 引き続き来園者の満足度向上に向け取り組みます。

## 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
71.0 点 <small>(小数点第2位以下を四捨五入)</small>	長引くコロナ禍の状況にあり、繁忙期の休園があった中で、一定の集客ができたことの努力は認められる。中でもにこにこ市場の利用者数が向上している。今後はにこにこ市場の利用者を農業公園に呼び込む取組や仕組み作りなど、入園者数を増やす方策等を検討されたい。また他市の類似施設と、コロナ対策の対応や入園者数の向上策などについて情報交換するなど、効率的な工夫に取り組まれたい。苦情要望等の対応結果は、アピールも含め、報告書への記載を充実されたい。費用対効果を検証し、送迎バスを廃止するなど、ダイナミックな取り組みを実施したことは評価する。今後このような抜本的な取り組みを進められたい。

※ 各項目の得点の合計 85.2 ÷ [委員会評価項目数(12項目) × 各項目の配点(10点)] × 100

## [参考]

1. 実績値(直近3ヶ年)

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	97,300	97,300	97,300	97,300	88,649	88,387
利用料金	40,900	28,053	41,000	17,716	41,100	16,940

2. 要求事項

年間交流人口数(有料入園者数+無料入園者数+にこにこ市場レジ件数)		
要求水準	80,400人+10,000人+68,886件	159,286人
目標	80,400人+10,000人+90,000件	180,400人
実績	34,921人+5,905人+95,619件	136,445人

➡③評価項目7と関連

入園料以外の別途料金が不要な「イベント」及び「農にふれる体験」 を毎月2回以上開催		
要求水準	2回×12ヶ月	24回
目 標	2回×12ヶ月	24回
実 績	4月①、5月①、6月①、7月③、8月④、9月③、10月⑤、 11月④、12月⑤、1月②、2月②、3月②	32回

→③評価項目24と関連

にこにこ市場の利用者数(レジ件数) 【対前年比1%増(参考:平成28~29年度 平均比 66858件)】		
要求水準	68,886	件
目 標	90,000	件
実 績	95,619	件

→③評価項目25と関連

# ●指定管理者業務評価シート(3年目評価)

施設名	富田林市立コミュニティセンター	施設所管課	増進型地域福祉課
指定管理者名	社会福祉法人 富田林市社会福祉協議会		
指定期間(年度)	令和元年度 ~ 令和5年度	評価対象年度	令和 3 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

		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。	a	a	8.1
	2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。	a	b	
	3 地域との交流が図られている。	a	a	
行動規範	4 コンプライアンスの体制が十分である。	b	b	7.4
	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	6.9
	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。	a	a	
	9 苦情への対応が適切である。	a	a	8.6
	10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。	a	a	
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	a	a	8.2
	12 自主事業の規模が適正である。	a	a	
収支計画	13 自主事業の実施状況が適切である。	a	b	8
	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	
	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。	a	a	
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	8
人材育成の考え方及び研修計画	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。	a	a	
	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。	a	b	7.6
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。	a	a	7.9

		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。	a	b	7.2
	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。	a	b	
要求事項	24 世代間交流に資する事業としての年間イベント数が要求水準に達している	b	b	7.6

## 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	企画されていた各種行事・イベント等の実施にあたっては感染防止措置を引き続き講じていただき、コロナ禍の影響で減少した利用者の回復に向けて対応策を検討してください。	対応:コロナ禍でもできるイベントや興味のある活動についての意識調査についてアンケート項目に入れたほか、新たな交流方法を視野に入れたイベントを考案。評価:アイデア募集の意見を反映による「映画祭」など、イベントの充実に取り組まれた。
イ		
ウ		

## ⑤評価者コメント

指定管理者	コロナ禍において休館・利用制限が長引く中、地域住民、団体の活動意欲の低下が顕著となり活動の自粛だけに留まらず、解散される団体も多くみられました。行政企画の協力として取り組んだ地域の商店、事業者等を応援する商品券の販売所としては、特に土日の販売所開設は大きく貢献することができ、本施設にとっても普段馴染みのない世代の方への周知ともなり、相乗効果を得るきっかけとなりました。設立から20年を迎え、電気・機械設備の老朽化により突発的な修繕箇所が多くあり、優先順位を立てながら修繕に取り組まれました。
施設所管課	コロナ禍の影響もあり、貸館利用者数・浴場利用者数について目標数値を下回る事となった。新たな取組として市商品券の販売協力を通じて地域交流のきっかけとされた。また、休館期間を利用してLED照明に交換を進めるなど、優先順位を立てながら修繕が行われた。自主事業においては、子どもの居場所づくり事業などを工夫して行われた。制限がある中でも、アンケート結果を反映したイベント企画として映画祭を行うなど臨機応変に対応され、イベント回数が目標値を上回ったことは評価できる。

## 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
76.3 点 <small>(小数点第2位以下を四捨五入)</small>	コロナ禍の影響があるにも関わらず、他施設に比べ利用者の減少が少なく、世代間コミュニケーションのきっかけとして入浴施設を上手く活用されている。また新しい事業に着手し、世代間交流施設としての運営について非常に高く評価できる。当施設は世代間交流が大きな柱であり、施設開設当初と比べ、多様な世代の利用が増えており喜ばしい。地域には現役世代に身につけたスキルを活用したい人がいるので、これらの人材の事業への活用を検討されたい。研修計画について、オンライン研修などを活用し全職員が受講できる体制を整えられたい。またユニークで多様な研修を実施されており、職員個々のスキルアップに繋がる研修を取り入れ、施設運営に活かされるよう期待する。

※ 各項目の得点の合計  $91.5 \div [委員会評価項目数(12項目) \times 各項目の配点(10点)] \times 100$

[参考]

【千円】

1. 実績値(直近3ヶ年)

	令和 元 年度		令和 2 年度		令和 3 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	41,522	41,522	41,591	41,591	41,928	41,928
利用料金	5,084	4,568	5,134	3,406	4,820	3,567

2. 要求事項

貸館 年間利用者数		
要求水準	45,000	人以上
目 標	36,800	人以上
実 績	29,503	人以上

→③評価項目7と関連

浴場 年間利用者数		
要求水準	18,000	人以上
目 標	14,560	人以上
実 績	11,525	人以上

→③評価項目7と関連

世代間交流に資する事業としての年間イベント数		
要求水準	10	回以上
目 標	12	回以上
実 績	13	回以上

→③評価項目24と関連

# ●指定管理者業務評価シート(3年目評価)

施設名	富田林市立総合福祉会館	施設所管課	増進型地域福祉課
指定管理者名	社会福祉法人 富田林市社会福祉協議会		
指定期間(年度)	令和元年度 ~ 令和5年度	評価対象年度	令和 3 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

		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	7.8
	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。	a	a	
行動規範	4 コンプライアンスの体制が十分である。	b	b	7.3
	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
	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。	a	b	
	9 苦情への対応が適切である。	b	b	
	10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。	a	a	
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	a	a	7.9
	12 自主事業の規模が適正である。	a	a	
自主事業	13 自主事業の実施状況が適切である。	b	b	7
	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	
収支計画	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。	a	a	8.1
	16 年度収支計画と比較して本社経費が妥当である。	a	a	
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。	a	a	8.1
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	7.1
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	a	7.4

		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	7.2
	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 教室・講座の年間参加人数が要求水準に達している	d	d	5.9

## 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	利用者満足度向上のための具体策として、昨年度からの貸館予約方法の改善について引き続き検討していただくとともに、コロナ禍の影響で減少した利用者の回復に向けて対応策を検討してください。	対応:インターネットで予約状況が閲覧できるシステムの準備を進めた。コロナ禍でも実施可能なイベントを企画。評価:予約状況閲覧システムを導入したことは評価できる。「映画鑑賞会」を実施するなど会館のPRが行われた。
イ		
ウ		

## ⑤評価者コメント

指定管理者	昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染者数の増加により、従来実施しているイベントが中止及び休館や貸館の人数制限等の対策を実施した結果、貸館・来場者数・講座受講者数・及び浴場利用者数の目標数値を大きく下回りました。しかし、上記以外についても来場者の把握・検温・アルコール消毒等新型コロナウイルス感染対策の徹底や、福祉委員会、ボランティアグループ等様々な団体と協働し、利用者、その他自粛生活を送る地域の方々ど「つなげよう! みんなで1万羽の折り鶴の輪」を企画し、心身の活性化及び地域との交流を図った他、安心して利用いただけるよう、感染防止対策としてパーテーションやサーキュレーターなどの設置により、利用者満足度向上を図るなど、コロナ禍でも実施できる取り組みを積極的に行いました。
施設所管課	コロナ禍を理由とするイベントの中止や利用人数制限などもあり、貸館・来場者数・浴場利用者数について目標数値を下回ることとなった。教室・講座参加人数については、コロナの影響が比較的大きかったと見込まれる。新規講座開設や映画鑑賞会の実施などイベントを工夫して利用者満足度の向上に努められた。また「つなげよう! みんなで1万羽の折り鶴の輪」の企画は意欲的な取り組みである。感染対策の徹底により、安心して施設を利用できる運営に努められた。

## 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
71.3 点 <small>(小数点第2位以下を四捨五入)</small>	前回の委員会評価での指摘を受け、ウェブサイトでの貸館予約の可視化など、利用者満足度の向上が図られている点や、コロナ禍の中、創意工夫をしながら事業を行い、取り組みがメディアに取り上げられるなど、社会的注目を集めたことは評価できる。講座等の周知にとどまらず、過去の事業の紹介や、ウェブサイトをより見やすくするデザイン等も検討されたい。ゲートボール場の利活用については、施設の有効活用の観点から引き続き積極的な活用を検討されたい。研修計画について、動画視聴などを活用し、全職員が受講できる体制を整えられたい。全職員が専門的知識を持ち、誰が相談を受けても同じ水準の対応がとれるよう取り組まれたい。

※ 各項目の得点の合計  $85.6 \div [委員会評価項目数(12項目) \times 各項目の配点(10点)] \times 100$

[参考]

【千円】

1. 実績値(直近3ヶ年)

	令和 元 年度		令和 2 年度		令和 3 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	48,838	48,838	50,380	50,380	50,448	50,448
利用料金	1,300	851	1,305	650	1,048	746

2. 要求事項

貸館 年間利用者数		
要求水準	45,000	人
目 標	36,320	人
実 績	20,759	人

→③評価項目7と関連

浴場 年間利用者数		
要求水準	13,000	人
目 標	10,480	人
実 績	7,297	人

→③評価項目7と関連

教室・講座の年間参加人数		
要求水準	2,500	人
目 標	3,200	人
実 績	2,003	人

→③評価項目24と関連

## ●指定管理者業務評価シート(3年目評価)

施設名	富田林市立市民総合体育館他21施設および富田林市立総合スポーツ公園	施設所管課	生涯学習課
指定管理者名	ミズノグループ		
指定期間(年度)	令和元年度 ～ 令和5年度	評価対象年度	令和 3 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。	a	a	7.8
	2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。	a	a	
	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	7.2
	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。	a	a	
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。	c	c	6.2
	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	b	
	9 苦情への対応が適切である。	a	a	7.9
	10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。	a	a	
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	a	a	6.7
	12 自主事業の規模が適正である。	a	a	
収支計画	13 自主事業の実施状況が適切である。	d	d	6.0
	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。	c	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。	a	a	
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	8.0
	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	6.9
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	6.9

	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。	a	a	8.0
	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)	a	a	
	23 外部委託した業務の点検等が行われている。	a	a	

### 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	利用者からのクレームや問い合わせに対して、マニュアルの作成など、必要に応じた対策を講じて、全ての職員が統一した対応を行われるよう努められたい。	マニュアルの見直し、更新を行った上で、CS研修、リスクマネジメント研修を実施し、職員間で意識統一を図り、全ての職員が統一した対応をできるようになった点が高く評価できる。今後も随時マニュアルの見直しを行い、より良い接客対応に努めて頂きたい。
イ	自主事業の実施にあたっては、コロナ禍において各々の施設がより効果的に利用されるようニーズの把握や事業展開の工夫に努め、更には連携事業者と積極的な交流を行うなど関係性の構築に努められたい。	コロナウイルス感染症対策を施したうえで、施設が効果的に利用されるような自主事業等を計画しており、一部、実施できなかった事業もあったとはいえ、利用者ニーズの把握とそれへの対応を行おうとしており、評価できる。次年度以降も同様に計画を立て、実施して頂きたい。
ウ		

### ⑤評価者コメント

指定管理者	施設の管理運営において『安心・安全・信頼をお届けする』を念頭に置き、取り組んでまいりました。今年度もコロナウイルス感染症が猛威を振るう中、感染対策に取り組みながらの管理・運営となりました。利用者様には人数制限や検温・消毒など、様々な対策をご理解いただき安心して施設をご利用いただけたと思っております。コロナウイルスの終息はまだ見えませんが、その中でやるべきこと、やれることを見出し今後の運営に取り組んでまいります。
施設所管課	令和3年度は、令和2年度に引き続き緊急事態宣言に伴う休館や利用時間の短縮が実施されたことで、一部施設を除き、全体的に利用率・利用者数ともに大きく減少し、また自主事業も大幅に中止せざるを得ない等、全体として目標値には達していない。しかしながら、職員が一丸となって行政との密な情報共有を行い、利用者の立場に立った対応を行うことで、コロナ禍にあっても利用者が少しでも利用しやすい環境整備に努めた点が非常に高く評価できる。令和4年度以降も徐々にスポーツ活動をはじめとした各種活動が活発になると想定されるが、地域の様々な団体の活動をサポートし、利用者の利用促進を図っていくことを期待する。

### 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
72.5 点 <small>(小数点第2位以下を四捨五入)</small>	予約システムにおいて、一部の団体が複数抽選の権利を持っている等の実態があるため、平等な利用が確保されるよう是正に向け対応されたい。また、自主事業の実施にあたり、指定管理者の事業優先枠数が適切かどうか検証されたい。個人情報取り扱いについて、昨今、様々な新しい不正の手口等がみられるため、今後も研修等による職員への意識づけにとどまらず、実際に適切な対処ができるか等の訓練(取組)を継続されたい。本市のスポーツ施設の現況、老朽化による課題、また新しいスポーツ種目等について積極的に施設所管課と意見交換するとともに、交通の利便性が悪く稼働状況が低いゲートボール場の利活用について、施設の有効活用の観点から積極的に検討されたい。

※ 各項目の得点の合計 79.7 ÷ [委員会評価項目数(11項目)×各項目の配点(10点)]×100

[参考]

【千円】

1. 実績値(直近3ヶ年)

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	97,010	97,010	97,900	97,900	97,900	97,900
利用料金	32,160	30,280	32,920	25,360	31,730	27,057

2. 要求事項

市民総合体育館 稼働率		
要求水準	61.79	%
目標	51.43	%
実績	63.5	%

➡③評価項目7と関連

青少年スポーツホール 稼働率		
要求水準	65.26	%
目標	53.26	%
実績	53.2	%

➡③評価項目7と関連

津々山台第2テニスコート 稼働率		
要求水準	34.75	%
目標	31.59	%
実績	33.6	%

➡③評価項目7と関連

中野テニスコート 稼働率		
要求水準	19.20	%
目標	17.44	%
実績	16.4	%

➡③評価項目7と関連

総合スポーツ公園 多目的グラウンド(全面) 稼働率		
要求水準	41.62	%
目標	37.84	%
実績	21.1	%

➡③評価項目7と関連

総合スポーツ公園 野球場 稼働率		
要求水準	68.28	%
目標	62.06	%
実績	82.5	%

➡③評価項目7と関連

総合スポーツ公園 テニスコート 稼働率		
要求水準	55.70	%
目標	51.13	%
実績	66.9	%

➡③評価項目7と関連

# ●指定管理者業務評価シート(3年目評価)

施設名	富田林市ケアセンター	施設所管課	増進型地域福祉課
指定管理者名	ケアセンター管理運営共同事業体		
指定期間(年度)	令和元年度 ～ 令和5年度	評価対象年度	令和 3 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

		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。	a	a	7.7
	2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。	a	b	
	3 地域との交流が図られている。	a	b	
行動規範	4 コンプライアンスの体制が十分である。	a	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。	c	d	6.0
	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	b	
	9 苦情への対応が適切である。	a	a	7.9
	10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。	a	a	
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	a	a	6.8
	12 自主事業の規模が適正である。	a	a	
収支計画	13 自主事業の実施状況が適切である。	c	c	5.9
	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	
	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。	a	a	
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	7.9
	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	7.1
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。	a	a	8.2

		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。	a	a	7.8
	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)	a	b	
	23 外部委託した業務の点検等が行われている。	a	a	

## 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	健康づくり・世代間交流施設については感染防止措置を引き続き講じていただき、コロナ禍の影響で減少した利用者の回復に向けて対応策を検討してください。	対応:感染防止措置を徹底した。利用者の回復については電話やSNSを利用して営業を行った。ウェルネス・貸し館ともに、状況の変化に合わせて、人数制限等を緩和した。評価:状況の変化に合わせて、段階的に制限を緩和し、柔軟に対応されたことや、営業活動を行ったことについては評価できる。
イ		
ウ		

## ⑤評価者コメント

指定管理者	市においてケアセンターのあり方が検討される中、令和3年度においては、コロナ禍においても1.指定管理における経営体質の改善 2. 利用者の安全・安心な利用 3.指定管理者としての使命を念頭に管理運営を行いました。実績的には、令和2年度に比べて回復し、施設自体が感染対策を徹底して運営してきたことで安心感が増したことや、PDCAサイクルを利用した業績に対する意識を職員間で共有するといった独自の取り組みが実を結びつつあります。また、自主事業では、利用者やその家族の生活を継続する観点からも、必要な各種サービスの継続的かつ利用者寄り添った質の高いサービスの提供に努めました。加えて、地域包括支援事業では、市が取り組む重層的支援体制への協力と令和3年10月より福祉なんでも窓口との併設により複雑化・複合化した地域住民が抱える生活課題にも連携して取り組んでいます。
施設所管課	介護老人保健施設及び健康づくり世代間交流施設についてそれぞれが、コロナ禍の影響を受けたこともあり、各事業で目標数値を下回っている。老健施設については入所・通所ともに営業活動を行うなど利用者人数は回復傾向にあり、ウェルネスについては休館もあったが、速やかな再開に努められた。また、重層的支援体制への協力や令和3年10月開始の福祉なんでも窓口との併設といった新たな取組もあった。各施設において感染対策を徹底して安心感のある運営に努められたことは評価できる。

## 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
73.6 点 <small>(小数点第2位以下を四捨五入)</small>	前回の委員会評価の指摘を受け、利用者からの苦情要望等報告書において、より詳細に報告するなど改善に取り組まれている点や、コロナ禍の中、経営努力により施設管理費等の軽減、低減が図られており評価できる。また事業報告書において、コンプライアンス研修等、実際は実施している研修についての記載がない。業務を適切に評価するにあたっては、正しい情報を基に判断する必要があるため、報告は漏れなく記載するよう注意されたい。

※ 各項目の得点の合計 81 ÷ [委員会評価項目数(11項目)×各項目の配点(10点)]×100

[参考]

【千円】

1. 実績値(直近3ヶ年)

	令和 元 年度		令和 2 年度		令和 3 年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	127,907	127,907	124,410	124,410	126,980	126,980
利用料金	495,217	456,969	494,929	417,227	493,421	447,698

2. 要求事項

入所事業 年間利用延人数		
要求水準	25,000	人
目 標	24,856	人
実 績	23,311	人

➡③評価項目7と関連

通所事業 年間利用延人数		
要求水準	10,000	人
目 標	9,610	人
実 績	8,346	人

➡③評価項目7と関連

ウェルネス施設年間利用者		
要求水準	75,000	人
目 標	67,800	人
実 績	47,196	人

➡③評価項目7と関連

講座・教室の年間参加人数		
要求水準	21,000	%
目 標	18,596	%
実 績	15,418	%

➡③評価項目7と関連

# ●指定管理者業務評価シート(3年目評価)

施設名	すばるホール	施設所管課	生涯学習課
指定管理者名	公益財団法人 富田林市文化振興事業団		
指定期間(年度)	令和元年度 ~ 令和5年度	評価対象年度	令和 3 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。	a	a	7.9
	2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。	a	a	
	3 地域との交流が図られている。	a	a	
行動規範	4 コンプライアンスの体制が十分である。	a	a	7.9
	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。	a	a	
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。	b	b	6.9
	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。	a	a	
	9 苦情への対応が適切である。	a	a	7.3
	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	a	a	6.6
	12 自主事業の規模が適正である。	a	a	
収支計画	13 自主事業の実施状況が適切である。	d	d	6.0
	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。	c	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。	a	a	
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。	b	b	7.9
人材育成の考え方及び研修計画	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。	a	a	7.3
危機管理策	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。	a	a	7.9
	19 非常時の対応について必要な対策が講じられている。	a	a	

	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。	a	a	7.9
	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)	a	a	
	23 外部委託した業務の点検等が行われている。	a	a	
その他	24 市民参加型事業開催回数が要求水準に達している。	b	b	6.9

## 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	施設の利用率・利用者数の向上を図るため、新たな利用形態の検討を進めるとともに、各種講座やイベント等の開催状況、施設の空き状況、代替利用の提案などを積極的に情報発信し、利用者の利便性向上や利用促進に努められたい。	新型コロナウイルス感染症対策のため、すばるホールの臨時休館、時短営業、施設の貸出しの制限等から、各種講座、イベントの開催が難しく、施設の利用率・利用者数の減少が続いている。感染対策を講じて、事業を実施したことや、SNSでの発信も頻繁に行うなどの対応をしていることは評価できるが、コロナ禍における利用者の生の声を積極的に収集し、コロナ禍における講座や文化事業の取組をさらに進めていってほしい。
イ		
ウ		

## ⑤評価者コメント

指定管理者	新型コロナウイルスの影響により、施設利用のキャンセルや変更等が相次いだ。臨時休館中も含め、変更、返金等の連絡事務や手続きに追われたが、利用者に不利益とならないよう心のこもった対応に努めることで、トラブルを回避できた。新型ワクチン集団接種会場としての運営や市のプレミアム付き商品券販売にも協力し、公共施設として地域の安心・安全にも貢献した。コロナ禍での文化事業としてオンライン配信も実施。また、感染症対策を徹底しながら開催可能なイベントを模索し、地域でいち早く始めたフルコンサートピアノを時間貸しする試みを『スタインウェイを弾こう』として実施。高校演劇研究大会では地区大会に加え大阪府大会、春季全国大会を開催。密集回避策としてパブリックビューイング会場(ステージ映像を中継して鑑賞する第2会場)の運営等も行った。市庁舎移転の関係では1年後の施設予約に関して大きな制限が生じたが、丁寧な説明で利用者理解を得ることができた。
施設所管課	令和3年度も、新型コロナによる休館や時短営業等により、市民参加型事業を含む文化事業について中止・延期に追い込まれるとともに、来館者数も年度計画の水準に満たなかった。しかし、無観客や入場者限定、パブリックビューイング会場の設置や映像配信への切り替えなどの感染防止対策も選択しながら事業実施に取り組んだことは評価できるものと考えており、今後は、コロナ禍における利用者の生の声を積極的に収集しながら、Withコロナ・Afterコロナに向けた文化事業の充実に取り組んでいただきたい。なお、施設管理運営については、従来通り、充実した内容で取り組んでおり、コロナワクチン接種会場として協力するなどの貢献も認められる。

## 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
73.0 点 (小数点第2位以下を四捨五入)	これまでの委員会評価の意見を受け、利用促進に繋がる取組が図られている点や、コロナ禍の中、創意工夫をしながら事業に取り組んでいる姿勢は評価できるが、実績報告書等の資料においては、取組の創意工夫が上手く伝わるよう善処されたい。また、地元大学との連携による事業実施など、今後も地域の人材活用等を積極的に図るとともに、事業内容の効果を検証し、より効果的・効率的な取組を取り入れるよう努められたい。稼働率の低い施設は、利用者ニーズや費用対効果も考慮して改善策を検討されたい。最後に、研修を行うにあたっては、質の高い研修を吟味するとともに、得られた成果や効果的な取組み事例などを今後の事業展開に活かせるよう研修計画を工夫されたい。

※ 各項目の得点の合計 87.6 ÷ [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)

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	207,922	200,351	209,001	209,001	208,641	199,342
利用料金	58,400	52,929	58,600	28,478	51,756	49,926

2. 要求事項

ホール・展示室・レセプションホール稼働率 【対前年比1%増(参考:平成27~29年度 平均稼働率48.0%)】		
要求水準	49.5	%
目標	54.5	%
実績	50.8	%

→③評価項目7と関連

市民参加型事業開催回数 【5種類 20回以上】		
要求水準	5種類20	回
目標	6種類67	回
実績	8種類53	回

→③評価項目24と関連

## ●指定管理者業務評価シート(3年目評価)

施設名	富田林市市民会館	施設所管課	生涯学習課
指定管理者名	アクティオ株式会社		
指定期間(年度)	令和元年度 ～ 令和5年度	評価対象年度	令和 3 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。	a	a	7.9
	2 地域の人材、企業の活用等、地域活性化に寄与している。	a	a	
	3 地域との交流が図られている。	a	a	
行動規範	4 コンプライアンスの体制が十分である。	a	a	8
	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。	a	a	
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	6.2
	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。	a	a	
	9 苦情への対応が適切である。	a	a	7.7
	10 利用者意見の把握が、積極的に行われている。	a	a	
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	a	a	7.3
	12 自主事業の規模が適正である。	a	a	
収支計画	13 自主事業の実施状況が適切である。	a	b	5.9
	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	
	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。	a	a	
16 年度収支計画と比較して本社経費が妥当である。	a	a		
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。	a	a	7.8
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。	a	a	7.7
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。	a	a	7.7

	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。	a	a	7.8
	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)	a	a	
	23 外部委託した業務の点検等が行われている。	a	a	

### 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	緊急事態宣言が解除され、様々な制限が緩和されつつある現状において、日々、団体活動も活発となることが想定されるため、団体自身が主体性を持って活動する場・機会の創出やバックアップ等、仕組みの構築に努められたい。(令和元年度指定管理業務における改善要求事項の継続)	昨年度は中止していた市内の子育て支援団体との共催である「ふらっとde親子ふれあいサークル」をコロナ感染症対策を講じながら実施したが、利用者が目標よりも少なかった。緊急事態宣言の発令等の影響やコロナ対策も大きかったと思われるが、Withコロナとしての支援のあり方を構築していってほしい。
イ		
ウ		

### ⑤評価者コメント

指定管理者	年度計画では利用停止を考慮しておらず、時短営業長期化も想定外でした。じわじわと続くコロナ禍で利用者様も慎重になる傾向があるように感じられ、大規模集会は低減しております。しかし、継続的利用者が多く、先行きの不安はあるものの可能な限りの利用を求める意見が多いため、仮予約の推奨を行い、利用者の立場に立った会館運営に努めております。さらに、コロナが収まった際に気軽に利用ができるよう、施設予約の変更制限を無くし、サービス向上に努めております。感染対策においては様々なご意見があり、お客様もストレスを感じておられます。ご意見は真摯に受け止め、公平な対応に努めております。しかし、ご意見を受けるスタッフもストレスとなります。今年度はカスタマーハラスメントについても学んでおり、ご意見に対して正しい判断で対応ができ、お客様の満足に繋がるよう努めております。
施設所管課	令和3年度も、コロナ対策による休館や時短営業などが実施されたことや、安全に施設を利用していただく為に、施設利用人数の制限やイベント参加人数を縮小したため、利用者数、利用料金収入ともに大きく減少している。しかしながら、仮予約期間の緩和や予約回数の複数回変更などの対応を実施するなど、利用促進策も実施しており、安全対策を講じながら、利用者本位のサービスの提供ができており、その取り組みや姿勢は評価に値するものである。また、施設の管理面においても、スタッフ間の情報共有や研修、日常的な修繕、点検、危機管理体制などコロナ前から体制をきちんと維持し、通常運営においても問題の無いことも示している。コロナ対策を講じながらも、利用促進を図るという難しい課題に対して引き続き取り組んでいただくことを期待する。

### 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
74.2 点 (小数点第2位以下を四捨五入)	苦情要望に関しては、それぞれの事象を類型別に整理するとともに、苦情の原因を分析し、根本的な発生原因を改善することで複数の問題を解消できる可能性があるため、今後の苦情対応や報告書作成に活かすよう取り組まれた。また、研修については、接客等の基本的な研修とLGBTQ等の新しい分野に対応する研修、両方をバランスよく実施することが必要であると考え。リモート研修や動画研修といった新たな研修手法も活用するなど、より効率的な工夫に取り組まれた。総じて、施設の管理運営においては、老朽化による課題や様々な市民からの声に真摯に向き合い運営されており評価できる。

※ 各項目の得点の合計 81.6 ÷ [委員会評価項目数(11項目)×各項目の配点(10点)]×100

[参考]

【千円】

1. 実績値(直近3ヶ年)

	令和元年度		令和2年度		令和3年度	
	予算	決算	予算	決算	予算	決算
指定管理料	56,880	56,880	57,731	57,731	58,116	58,116
利用料金	19,568	15,042	19,830	11,664	16,350	11,863

2. 要求事項

市民センター稼働率 【対前年比1%増(参考:平成27~29年度 平均稼働率67.50%)】		
要求水準	69.5	%
目標	65	%
実績	54.8	%

→③評価項目7と関連

市民コミュニティの醸成	
目標	市民団体・地域団体等との連携事業の展開

→③評価項目3と関連