

指定管理業務総合評価票

施設名	箱浦ビジターハウス
指定管理者名	特定非営利活動法人まちづくり推進隊託問
施設所管課	三豊市総務部管財課
調査日時	令和5年6月15日(木): 10時00分~10時30分

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
1 実施体制	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	B	B
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	B	B
		スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	B	B
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	B	B
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	B	B
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	B	B
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	B	B
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等をおこなっているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	B	B
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	B	B
情報漏えいを防止する仕組みや対応策が講じられているか		B	B	
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	B	B	
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	B	B	
【1 総括】	実施体制に関する評価(標準19項目・本施設19項目)	B	B	
指定管理者の自己評価	協定書、仕様書に基づき業務を行った。新型コロナウイルス感染症拡大状況に応じながら感染防止対策も継続し施設での安心安全、健康に留意し業務を遂行出来た。施設管理及び人員体制については日常の担当者の高齢化が進行している状況ではあるが経験と実績の中で無事故円滑・臨機応変の対応がなされていると確信している。 さらには地域特性のチームワークで運営され、連携もスムーズである。			
施設所管課の評価	地域のコミュニティ施設として、地元自治会に管理を委託することにより、拠点施設としての利用向上に成果をあげている。 連絡調整については、常に市と連絡を取り合う体制を整えている。			
2 サービス等の内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	B	B
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	利用案内	ホームページ、パンフレット等は見やすく、適宜更新されているか	B	B
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	B	B
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	B	B
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	B	B
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	B	B
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか	B	B
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	B	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	B	B
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	B	B
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
備品台帳により記録が適切に保管されているか		B	B	
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		B	B	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		B	B	

	【2 総括】	サービス等の内容や水準に関する評価（標準19項目・本施設19項目）	B	B
	指定管理者の自己評価	利用者対応は、交通の不便さ、過疎化がいやおうなしに進む限界集落、コロナ禍においても、2か月に1回開催の「理美容 Café」などは少子高齢化、孤立化を防ぎ、楽しむ場を提供する貴重な催しとして行うことで地域コミュニティとしての役割となり喜ばれている。 また、名誉館長として君臨するリクガメ「トワ」、ほほえましさとともにたくましさを訪問者に安らぎを与えてくれている。カメの飼育環境の改善・健康観察等の対応も行っている。 なお、施設利用許可申請、使用料免除申請など、その都度における利用者に対しても空き状況を確認し、予約利用は円滑に進められている。これらはホームページなどから確認できる利便性を確立している。 その他、施設維持管理については施設そのものの老朽化もあり迅速な対応、気配りをしながら利用者への配慮を心掛けている。		
	施設所管課の評価	施設の予約状況などホームページから確認でき、利用者の立場で施設管理やサービス情報提供が出来ている。 コロナ渦で活動の難しい状況の中でも、幅広い年齢層に施設を利用してもらえよう、地域に適した特色ある活動を行っている。		
3 収 支 等	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	B	B
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	B	B
	予算執行	収支計算書に則し、適正に予算を執行しているか	B	B
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組を実施し、その効果があったか	B	C
	収支状況	事業収支は妥当であるか	B	C
	【3 総括】	収支等に関する評価（標準5項目・本施設 5 項目）	B	C
	指定管理者の自己評価	利用料免除団体がほとんどを占め、有料利用者はごく僅かである。当施設では料金の授受はせず、まちづくり推進隊事務局が対応している。また、経費利用については事務局内で共有し、収支管理は適切に管理していると考えます。		
	施設所管課の評価	使用団体のほとんどが減免団体であることから、施設を維持するほどの使用料収入が期待出来ない。 施設の規模、立地条件からも有益な自主事業の展開が困難であり、その他収入に限界がある。		
	【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価	B	C
5 （ 提 案 ・ 成 果 ・ 課 題 等）	指定管理者	新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じ、指定管理者と施設管理者との情報交換が随時実施され、施設の利便性の向上、施設の修繕等、利用しやすい施設となっている。また、三豊市指定避難所として検討されていることもあり、より一層の施設管理、危機管理に努めて行きたい。 今後、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴い事業活動の充実、地域住民の利用満足度の向上、コミュニティ活動の拠点となるよう目指したい。		
	施設所管課	地域のコミュニティ施設の特性でもあるが、使用料収入がほとんどなく、経費の縮減や利用者のニーズに対応した、きめ細やかな質の高いサービスの提供等、指定管理者のメリットが思うように得られていない。		

※評価区分

①評価基準	A（優良）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。 B（良好）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。 C（課題含）：協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。 D（要改善）：協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な内容である。
②【総括】	A（優良）：評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B（良好）：評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である（上記以外）。 C（課題含）：評価基準がすべてC以上である（上記以外）。 D（要改善）：評価基準にDが含まれている。
③総合評価	A（優良）：【総括】がすべてB以上であり、かつAが2つ以上である。 B（良好）：【総括】がすべてB以上である（上記以外）。 C（課題含）：【総括】がすべてC以上である（上記以外）。 D（要改善）：【総括】にDが含まれている。