

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	総務部管財課
調査日時	令和6年6月11日（火）：11時00分～11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。施設管理及び人員体制については施設管理者（日常の担当者）の高齢化が止まらない状況ではあるが、経験と実績の中で臨機応変に対応。地域特性のチームワークで運営され、円滑に行われていると確信している。危機管理については、指定管理者・施設管理者をはじめ来館頻度の高い利用者を中心に防火訓練を実施し、より安全管理に備えた。		
	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、過疎化が進行している限界集落、コロナ禍で開催数が減少したものの、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継続して行うことで地域コミュニティとしての役割となったと確信している。その様子をFacebookに投稿し不特定多数の方に情報を発信することが出来た。 また、申請書などをホームページからダウンロードでき、予約利用状況も確認出来ることで利用者、施設管理者共に円滑に進められている。 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、清掃など利用者への配慮を心掛けてしている。引き続き意見箱を設置し、利用者の施設管理及びサービス向上に対応出来るようにしている。		
	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た。 コロナ禍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	経費利用については事務局内で情報を共有し、適切に経理処理を行えている。 有料利用者は少ないながらも定期利用が継続しており、当施設で料金の授受は避け、事務局が対応し、適切に処理がなされている。		
	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の5類移行に伴い、コロナ禍前の利用状況に加え、有料利用者の定期利用が継続しているものの、新たな予約利用者の増加が伸びず現状を打破することが難しいものとなった。 今年度は指定管理の最終年となったが、まちづくり推進隊託間の魅力度向上部会の手掛ける箱裏マルシェは第20回を迎え、開催地として毎回多くの方々が当施設を訪れ賑わいとなった。また、「理美容 Café」・紫雲の里 竜宮では、なかなか美容室に行けない、買い物に行けない高齢者の方々の要望にも応じながら市内の特産物等の販売をすることで寄り添ったサービスに繋がったと確信している。 施設の維持管理では、老朽化する施設の立地条件が影響することもあったが市との連絡を密に行い、時には施設管理者自らが修理にあたって迅速な対応が可能となった。 今後、施設の老朽化、利用者の高齢化も切り離せないが、新しい利用者層を獲得していくことで利用者数や収入を得る機会が増加すると考える。また、それに伴い、利用しやすい施設管理、サービス向上が求められる。 継続してご意見箱の活用を促し、メディア媒体を活用しながら利用満足度向上、地域に根ざしたコミュニティ活動の拠点施設となるよう運営して行く必要がある。		

	施設所管課	イベント認知度の向上や、新型コロナウイルス感染症対策の緩和により、施設の稼働状況が流行前の水準に近づいてきたものの、地域のコミュニティ施設の特性でもあるが、有料利用者数は低迷し続け、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なかった。
--	-------	---

※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。