

令和5年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

評価の基準				小計
A	(1. 0)	高いレベルで実施されており、高く評価できる。		
B	(0. 7)	事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。		
C	(0. 5)	事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。		
D	(0. 0)	不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。		67.5

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	一般利用に開放されており、利用制限や優遇は見受けられず、公平性が保たれている。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	業務従事者の正当な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	災害時・緊急時の体制が確保されており、問題はない。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	警備委託による施設管理や基金の積み立てなどにより、リスク対応を行っている。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	外部に持ち出すことなく、受付ですべて管理されている。個人情報使用時には本人に同意を得ている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	適切な対応を行っている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	経営状況に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	指定管理者の団体は地元町会、商店街振興組合で組織されており、充分なサポート・バックアップ体制となっている。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	業務を適切に行っている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	市及び関係団体と緊密に連携した運営を行っており、責任感のある運営状況である。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	施設管理上適切な人員配置が行われている。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	指揮系統や責任権限が明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	貸館については3名のシフト勤務を行っており、特定の者に過度な負担がからないよう配慮している。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	A	職員への業務指導も適宜行われており、利用者のアンケート調査から職員の対応について高評価を得ている。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	税理士により適正に事務処理が行われている。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	警備や自主事業の喫茶部門において委託を行っているが、適切に委託されている。
		17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	報告は適切に作成され、報告されている。
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	職員の教育・訓練は実施されている。
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲について的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域、業務範囲についてもれなく的確に把握されている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	A	通りの中心的施設として、まちづくりのシンボルとなる運営を行っている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	適切に実施されている。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	B	指定管理者は地元組織で運営されており、中町の商店及び住民と積極的な連携が図られている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	独自ホームページの開設やチラシ配布により、利用率向上に努めている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	利用者の要望から応えるなど、サービスの向上に努めている。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	施設の特性上難しい面もあるが、階段のすり止め改修など安全性に配慮している。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	利用者の要望に適切に対応している。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	アンケートの実施に当たっては、幅広い者からの回答となるよう工夫が必要。
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	井戸水利用による節水などに取り組んでいる。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	井戸水利用による節水や電球のLED化など光熱水費の削減に努めている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	A	計画では赤字が見込まれていたが、利用者の増加によって収入が確保できており、運営側の努力がみられる。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	営業期間中（5～11月）
	調査対象	施設利用者
	調査方法	アンケート用紙への回答
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	貸館利用回数は昨年度より減少したが、ポストコロナを迎える中、堅調を維持している。 引き続き、スタッフの対応や日常的な維持管理により、施設の魅力・効用を発揮できるよう運営していきたい。 アンケート結果から、伝統的な建造物を一般利用できることへの高評価をいただいた。 スタッフの応対も評価されている。利用者に満足していただけるよう、継続していきたい。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	一層のホームページの充実、SNSやメール等を利用した利用者に対するタイムリーな情報発信を行っていきたい。 ポストコロナを迎え、利用者数の増加が期待されるため、利用者に満足していただけるようサービスの向上に努めたい。また、業務の効率を考えながら、利用率の向上と経費コストの削減を図り、安定した管理運営に努めていきたい。

5 市(所管課) による総合評価

総合評価（4段階評価）の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】

- ・喫茶部門を自主営業しており、貸館を中心に行っている本体部分と連携したものとなっている。
- ・会館を利用し地域活性化のイベントなども開催されており、まちの賑わいの創出を図っている。

配点	評価
10	B

点数	7
----	---

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

【総合的な評価】

- ・利用者からの評価も高い水準を維持しており、中町地区のまちづくりの中心的な施設としての運営が行われていると認められる。
- ・ポストコロナ期の運営を見据え、引き続き利用者から良い評価を受ける運営を期待している。

合計点数
74.5

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

判断結果
適正

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	営業期間中（5～12月）									
	調査対象	施設利用者									
	調査方法	アンケート用紙への回答									
調査結果	回答者のうち市内回答者の比率：34.29%										
	施設の利用目的										
	展示物の観覧 :25.71%										
	教室・講座等の参加 :17.14%										
	会議室・展示室の借用 :48.57%										
	その他 :8.57%										
利用者からの意見 要望・苦情等	スタッフの対応について										
	非常に良い :82.86% 良い :11.43% 普通 :5.71% やや悪い :0.00% 悪い :0.00%										
	料金の設定について										
	非常に良い :43.75% 良い :40.63% 普通 :15.63% やや悪い :0.00% 悪い :0.00%										
	施設の設備について										
	非常に良い :23.81% 良い :61.90% 普通 :9.52% やや悪い :4.76% 悪い :0.00%										
利用者からの意見 要望・苦情等	総合的な印象について										
	非常に良い :47.62% 良い :52.38% 普通 :0.00% やや悪い :0.00% 悪い :0.00%										
利用者からの意見 要望・苦情等	・すてきな建物で来場者にも好評でした。スタッフの方もとても親切にして頂きありがとうございました。 ・暖房費がお安くよいです。 ・風情のある建物で催事を開催できて感謝です。スタッフの方の事前当日共に対応が素晴らしくまた次回も使わせていただきたいと思います。										
	・2Fの展示室1の北側が出窓になっており、壁が無い。絵画を吊り下げた時丁度良い高さの所が出窓の為作品を支えられず宙づりの状態の為安定しない。横長のさえ棒があると助かるが。御一考願います。										