

## 令和2年度指定管理者業務評価シート（令和元年度実績）

施設名	羽曳野市立生活文化情報センター
指定管理者名	株式会社みのりの里
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日（3年間）
施設所管課	市長公室 情報政策課

### ①評価の実施方法

下記の評価項目における評価指標ごとに、指定管理者による「1次評価」及び施設所管課による「2次評価」を実施し、その2つの結果をもとに羽曳野市指定管理者選定等委員会（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。（評価項目・指標は施設の性格等により、異なる場合または評価の対象としない場合があります。）

### ②評価基準

1次評価及び2次評価では、指標ごとに2～4段階（a～dがaが最良）の評価を行い、仕様書や自らの提案（業務計画）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、1次・2次評価を基に、評価項目ごとに2～4段階（1～4点）で評価を行う。

### ③指標ごと及び評価項目ごとの評価

No.	評価項目	評価指標	1次	2次	委員会
1	関係法規等の遵守	(1) 法令、条例等に基づき、適切な管理を行っている。 (法令に基づく届出、報告書の提出を含む。)	a	a	3
		(2) 業務に従事する職員は関係法規等の習得が適切に行われている。	a	b	
2	個人情報の保護	(1) 個人情報保護に関する規程が整備されている。	a	a	4
		(2) 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	a	a	
		(3) 職員に対する教育を実施している。	a	a	
3	情報公開	(1) 情報公開に関する規程が整備されている。	b	b	3
		(2) 協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	b	b	
4	施設管理	(1) 条例等に従い、開館日、開館時間を遵守している。	b	b	3
		(2) 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	a	a	
5	維持管理	(1) 仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	a	a	4
		(2) 仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	a	b	
		(3) 協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	a	a	
		(4) 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	b	b	
6	外部委託	(1) 業務の一括委託又は主たる部分の委託は行われていないか。	b	b	3
		(2) 外部委託の内容は事前に市の承認を受けており、適切である。	b	b	
7	管理記録	(1) 文書の管理・保存が適切に行われている。	a	a	3
		(2) 点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	a	b	
8	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	a	a	4
9	保険への加入	必要な賠償保険に加入している。	b	b	3
10	経費の執行管理	(1) 専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	a	a	4
		(2) 経費が削減され、またはその節減に向けた努力を行っている。 (非公差で精算制をとっている施設のみ対象)	a	b	
		(3) 収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	b	a	
11	利用承認業務	(1) 利用承認、利用料金の徴収、減免等が適切に行われている。	a	b	3
		(2) 利用者の平等利用が確保されている。	a	b	
12	人員体制	(1) 事業計画書に即し、人員を不足なく配置している。	a	a	3
		(2) 事業計画書に即し、就職困難者の採用促進（取組等）が図られている。	b	b	
		(3) 組織の指揮命令系統が明確にされている。	b	b	
		(4) 必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	b	b	
		(5) 計画的に研修等を実施している。	b	b	
13	緊急対応	(1) 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	a	a	3
		(2) 緊急時のマニュアル等が整備され、定期的に訓練を行っている。	b	b	

14	連絡調整	(1) 協定書に従い、各種報告書を市に提出している。	b	b	3
		(2) 市との連絡調整及び連携を適切に行っている。	b	b	
		(3) 地域住民、関係団体等との連絡調整及び連携を適切に行っている。	b	b	
15	利用者対応	(1) 苦情、要望等に対して、迅速かつ適切に対応し、遅滞なく市に報告している。	b	b	3
		(2) 言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	b	c	
		(3) 社会的弱者への配慮がなされている。	b	a	
		(4) 利用者アンケート調査の実施や、利用者等から直接意見、要望を聴く機会を定期的に設けることなどにより利用者ニーズを把握し、その結果を業務の改善等に反映させている。	b	b	
16	サービス・利用の向上	(1) 施設や事業のPRを適切に行っている。	a	a	4
		(2) 事業計画書に基づいた自主事業等が行われている。	a	a	
		(3) 施設の利用促進（利用者の増加等）が図られている。	b	b	
17	団体の財務状況	団体の財務状況は、指定管理者選定時と比較して大きな変化はない。	a	a	4

### ④評価者コメント

指定管理者	法令及び仕様通りに当館を運営することは元より、建物設備の老朽化による深夜の改修立会や災害時の避難所対応などにも柔軟に対応している。臨時休館の影響で多くの数値が前年度を下回る結果となったが、休館中にスタッフへの消毒トレーニングなどを実施し、再開に向け安心安全快適な施設運営に取り組んでいる。
施設所管課	指定管理者は、館開館当初から館の運営に携わっているため、館の設立趣旨をよく理解し、地域との連携を最大限に活用した運営を行っている。館は開館より19年が経過し、施設の老化が酷くなっているがその不具合があるたびに指定管理者からの連絡を迅速に対応できている。また、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う休館の対応についても連携を取りながら臨機応変に対応が出来ていると施設所管課として評価する。

### ⑤指定管理者選定等委員会による総合評価

総合評価	委員会評価合計点数	委員会講評
A	57点	<ul style="list-style-type: none"> <li>●良好に管理運営されている。</li> <li>●利用者数増加に向けた努力は評価できる。</li> <li>●長年にわたる当該施設の管理運営をおこなっていることからのノウハウとともに、予算に比して光熱水費や人件費の圧縮もあり、収支状況は黒字確保できていることから、適正な運営が実施されていると思われる。今後施設の老朽化によるトラブル等の発生も予測されるが、その場合であっても迅速で適切な対応をおこなっていただくよう考える。</li> <li>●市民の交流活動と地域情報化を推進する拠点として、管理・運営が行われている。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から休館等が実施されたものの前年度に比べ利用者の増加は評価できる。しかし、稼働日数が50%を下回る施設の部屋もありその利用を向上させるため、新規利用者の掘り起こしに向けての事業計画や施設の新たなPR方法を検討するなど、稼働率の増加に向けて具体的な取組を図りたい。また、収支状況において、予算と決算に乖離が見られるが収支計画においては、適切な予算の積算を行うべきでありその差異について、分析し改善を図られたい。</li> </ul>

### <総合評価基準>

総合評価	評価の定義	総合点(施設ごとの最高得点)に対する委員会評価合計点数の割合
A	優れている	8割以上 (53点以上)
B	適正に管理されている	6割以上8割未満 (40点以上53点未満)
C	一部に改善を要する	4割以上6割未満 (27点以上40点未満)
D	多くに改善を要する	4割未満 (27点未満)