

## 指定管理施設 評価結果票

(評価対象期間：平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月まで)

施設名	階上町ふるさとにぎわい広場
指定管理者名	株式会社 北日本サービス
指定期間	平成 26 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日まで (5 年間)
施設所管課	産業振興課

評 価 項 目		評 価 結 果	
項 目 評 価	1 施設の設置目的の達成に関する取組 (有効性)		
	(1) 施設の設置目的である事業運営の達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果が得られたか。</li> <li>・利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果が得られたか。</li> </ul>	d
	(2) 施設の利用状況及び事業への参加状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の目的に則って、有効に活用 (利用) されていたか。</li> <li>・実施された事業への参加者数の増が図られたか。</li> </ul>	c
	(3) 利用者の満足度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。</li> <li>・利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られたか。</li> <li>・利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組がなされたか。</li> <li>・その他サービスの質を維持、向上するための具体的な取組がなされ、その効果が得られたか。</li> </ul>	d
	2 施設運営の効率性の向上に関する取組 (効率性)		
	(1) 経費の低減 (2) 収入の増加 (3) 収支のバランスなど	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果が得られたか。</li> <li>・指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。</li> <li>・収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果が得られたか。</li> <li>・収支のバランスが適切であったか。</li> <li>・経費の効果的、効率的な執行が行われたか。</li> <li>・収支の内容に不適切な点はなかったか。</li> </ul>	c
	3 公の施設に相応しい適正な施設の管理運営に関する取組 (適正性)		
	(1) 管理運営の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営には、適切な人員配置がされたか。</li> <li>・業務に必要な研修、教育が適切に行われたか。</li> <li>・施設の維持管理が適切に行われたか。</li> <li>・指定管理者の提案による新たな取組は実施されたか。</li> </ul>	d
	(2) その他に関する評価 (個人情報保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の設置目的に応じた効果的な利用者への情報提供、広報活動が十分になされたか。</li> <li>・施設利用者の個人情報の取扱いが適切に行われたか。</li> <li>・日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。</li> <li>・防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</li> <li>・事故発生時や非常災害時の対応が適切であったか。</li> <li>・利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。</li> <li>・利用者が限定される施設では、利用者の選定が公平で適切になされたか。</li> </ul>	d
<b>総 合 評 価</b>		<b>D</b>	
評価理由	<p>売上げは増となっているものの、昨年度の業務改善勧告書による業務改善の計画の結果が見られず、未だ接遇に対する苦情が多く続いている。また、新商品の開発や新企画イベントが実施されないなど、町の観光拠点施設としての認識や改善意識、意欲が不足しており、施設の管理運営に課題があり、昨年度に引き続き最大限の努力が必要である。</p> <p>町の顔である「道の駅」を管理運営しているという認識を深め、管理者と従業員が一体となった緊張感のある意識改革を、早期に目に見える形での改善を示してもらう必要がある。</p>		

(評価基準)

項目評価基準（5段階）	
a	目標及び計画を大きく上回る
b	目標及び計画を上回る。
c	目標及び計画に沿ったものである。
d	目標及び計画を下回り一部に課題がある。
e	目標及び計画を大きく下回り管理が不適切である。

総合評価基準（6段階）	
S	特に優れている。
A	優れている。
B	やや優れている。
C	適正である。
D	努力が必要である。
E	かなりの努力が必要である。