

指定管理施設 評価結果票

(評価対象期間：平成 30 年 4 月から平成 31 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"> ・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。 ・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。 	c
	(2) 施設の利用状況及び事業への参加状況	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の目的に則って、有効に活用 (利用) されていたか。 ・実施された事業への参加者数の増が図られたか。 	b
	(3) 利用者の満足度	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。 ・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。 ・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。 ・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。 	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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・収支のバランスが適切であったか。 ・経費の効果的、効率的な執行が行われたか。 ・収支の内容に不適切な点はなかったか。 	b
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"> ・施設の管理運営には、適切な人員配置がされたか。 ・業務に必要な研修、教育が適切に行われたか。 ・施設の維持管理が適切に行われたか。 ・指定管理者の提案による新たな取組は実施されたか。 	d	
(2) その他に関する評価 (個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など)	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・施設利用者の個人情報の取扱いが適切に行われたか。 ・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。 ・防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 ・事故発生時や非常災害時の対応が適切であったか。 ・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。 ・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。 	c	
総 合 評 価		C	
評 価 断 理 由	<p>観光施設連絡協議会を通して行政・他施設との連携や、自主事業を増やし誘客に結びつけ、利用者・売上ともに増加していることは評価できる。</p> <p>しかし、接客対応は最重要の課題でありながら、改善命令から続けてきた接客研修の実施や参加がなかったことは残念であった。</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。