

平成 22 年度 指 定 管 理 者
事 業 評 価 報 告 書

めむろ駅前プラザ
芽室町国民宿舎等

平成 23 年 8 月

芽室町公の施設に係る指定管理者評価委員会

芽室町が実施する公の施設の指定管理について、指定管理者による適正な管理運営及び一層のサービス向上を目的として、平成 22 年度に行つたためむろ駅前プラザ並びに芽室町国民宿舎等の事業評価を実施いたしましたので、その結果を報告します。

1 評価方法

評価は、募集時に指定管理者から出される「事業計画事項」及び選定時における「選定審査評価事項」に対し、指定管理者から毎年度終了後に提出される「芽室町公の施設に係る指定管理者の指定手続等に関する条例第 13 条」に規定の「事業報告書」と、町の施設所管課で作成の「評価年度分の事業状況」を基に、評価委員会委員の協議により①個別事項の点数評価と、②総合評価をもって評価を実施した。

2 評価の考え方

(1) 個別事項の点数評価

個別事項の状況について、次の 5 段階区分で評価点を付した。

①「特に優れている」と認められるもの	～10点
②「極めて適切あるいは良好」と認められるもの	～8点
③「適切あるいは良好」と認められるもの	～7点
④「改善すべき点がある」と認められるもの	～5点
⑤「提案事項の取組みがされていない」と認められるもの	～3点

(2) 総合評価

総合評価は、個別事項の評価点を 100 点満点割合に置き換えたものを、総合点として、次の 5 段階で評価を実施した。

総合点が 85 点以上	A	管理状況が特に優れているもの (個別事項の 5 割以上について 10 点が必要)
総合点が 75 点～84 点	B	管理状況が極めて適切、良好であるもの (個別事項の 5 割以上について 8 点が必要)
総合点が 70 点～74 点	C	管理状況が適切、良好であるもの (個別事項の全てについて 7 点以上が必要)
総合点が 65 点～69 点	D	管理に改善を要するもの (個別事項の改善事項が、全項目数の 2 割以内と比較的軽度のもの)
総合点が 64 点以下	E	管理に著しい指導・改善を要するもの (個別事項の改善事項が、全項目数の 3 割以上で、全体として正式な指導・改善命令等が必要となるもの)

3 平成 22 年度 評価結果

指定管理施設名	めむろ駅前プラザ		
指定管理者名	芽室町商工会		
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
総合評価	C		
評価点	72点/100点	(個別事項合計点130点/180点)	
評価意見	<p>①利用の平等性確保において、消費者協会との連携により、適切な利用許可が継続して行われています。</p> <p>②施設、備品等の点検や安全管理は委託業者が定期的実施しており、不具合があれば適切、迅速に対応されています。</p> <p>③利用者懇談会の開催回数が減っています。利用者の意見・要望を広く聞くためにも改善を望みます。</p>		
個別評価			
	評価事項	評価点	評価意見
1 施設目的に沿った管理	(1)公の施設の認識、法令順守	7	適切に管理されており、問題ありません。
	(2)利用の平等性確保	8	消費者協会の通達を遵守し、適切な処理が継続されています。
	(3)めむろ一ど管理協議会との連携	8	めむろ一ど管理協議会と積極的に連携され、的確かつ迅速な対応がなされています。
2 適切な施設管理	(1)安全・衛生管理、防災・災害対策、施設整備・清掃	8	常に施設状況を把握する姿勢があり、適切に対応されています。ステージ台の修繕にも対応されました。
	(2)環境配慮	8	ごみ分別が徹底されています。LED 照明で省エネを図る取組を評価します。
	(3)利用者接遇	7	平成 21 年度に比べ、委託業者に対する研修が 1 回減っています。
	(4)管理体制	7	適正に管理されており、問題ありません。
	(5)危機管理、事故防止	8	防犯カメラの設置により不良滞在者がいなくなり、安心して明るい雰囲気維持されています。
3 サービス	(1)具体的向上策	7	当初提案にはない取組が展開されています。
	(2)利便性確保	8	机や使用機器の整備点検が、定期的に行われています。
	(3)利用促進	7	有料スペースの利用促進にも努められるよう期待します。
	(4)利用者への情報提供	7	FAXでの情報提供手段は評価できます。
4 その他	(1)地域住民・利用者意見の反映	7	アンケートの実施、対応はされており問題ありません。
	(2)苦情処理	7	苦情は、節電のために電球を 1 個おきにつけているためであり、指摘があれば、その都度確認し、改善対応されています。
	(3)経費節減方策	7	経費は平成 21 年度と比較し、ほぼ同額で推移しています。LED の節電効果は、今後とも注視していきます。

	(4)自主的な活動支援	7	施設利用の働きかけを積極的に行い、次年度の利用増を期待します。
	(5)連絡調整会の状況	5	利用者懇談会の開催が1回であり、複数回の開催が必要です。
	(6)個人情報保護	7	適切に管理されており、問題ありません。
計		130	個別事項数 18 件

指定管理施設名	芽室町国民宿舎等		
指定管理者名	めむろ新嵐山株式会社		
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日		
総合評価	B		
評価点	75点/100点	(個別事項合計点105点/140点)	
評価意見	<p>①3年連続で黒字収支を実現しています。</p> <p>②多種多様なプランが用意されており、新しいメニュー開発に積極的です。</p> <p>③随時、職員の接遇・接客研修が実施されており、積極的な取組が確認できます。</p>		
個別評価			
	評価事項	評価点	評価意見
1 施設目的に沿った管理	(1)公の施設の認識、法令順守	8	適切に運営されており、なおかつ町民向けの工夫がなされています。
2 適切な施設管理	(1)安全・衛生管理、防災・災害対策、施設整備・清掃	7	適切に管理されており、問題ありません。
	(2)環境配慮	8	適切な管理が継続されているとともに、環境配慮が客観的に認められます。
	(3)利用者接遇	8	部門長ミーティングが毎月開催されており、接客部門についても分析・改善検討が詳細に行われています。
	(4)危機管理、事故防止	7	適切に管理されています。
3 サービス	(1)具体的向上策	7	事業計画どおり実行されています。
	(2)利用促進	8	多種多様なプランが用意されており充実しています。キャンプ場は熊の出没で大幅な減収となりましたが、他の施設はわずかな収入減にとどまっています。
	(3)利用者への情報提供	7	事業計画どおり実行されています。
4 その他	(1)地域住民・利用者意見の反映	8	利用者の声を聞いて対応しており、評価できます。
	(2)苦情処理	7	対処方法について検討する体制が整っており、丁寧に対応されています。
	(3)経費節減方策	8	年々経費が確実に削減されてきており、節減方策は評価できます。
	(4)利用料金設定	7	適切に管理されており、問題ありません。
	(5)個人情報保護	7	適切に管理されており、問題ありません。

	(6)地産地消についての考え方	8	「十勝芽室コーン炒飯」のほか、更にメニューが開発されており、地産地消の取組に積極性が認められます。
計		105	個別事項数 14 件

4 評価委員会委員

(敬称略)

区分	氏名	備考
委員長	齊藤 明彦	副町長
委員	嶋山 亮二	民間人有識者
委員	中尾 八重子	民間人有識者
委員	紺野 裕	総務課長
委員	佐野 寿行	企画財政課長
委員	武田 孝憲	住民生活課長
委員	手島 旭	産業振興課長
委員	竹内 則昭	建設都市整備課長
委員	松浦 智幸	学校教育課長
委員	江口 美生男	病院事務長

5 評価委員会開催経過

- 第1回：平成23年7月25日(月)午後7時～午後8時30分(評価方法確認、評価審査・採点)
- 第2回：平成23年8月9日(火)午後7時～午後7時40分(評価結果の確認)

管理実績

【めむろ駅前プラザ】

区分	指定管理者導入以前の状況 (額決決算額)			前年度指定管理者の状況					現年度指定管理者の状況					前年度比較		導入前後比較		備考
	H16年度	H17年度	2か年平均	H18実績	H19実績	H20実績	3か年平均	H21実績	H22実績	H23実績	3か年平均	G-F	I-A	摘要	摘要			
利用の促進	利用者数																	
	個人																	
	団体																	
	計	31,001	28,879	29,940	28,248	25,412	24,841	26,167	25,251	24,046	24,649	△ 1,205	△ 5,292	△ 5,292	4.8%減	17.7%減		
	利用回数	777	754	766	790	706	646	714	605	578	592	△ 27	△ 174	△ 174	4.5%減	22.7%減		
減免者数	-	-	-	75	87	71		79	74			△ 5	-					
利便性の確保	開館実績																	
	年間開館日数	361	360	361	360	361	360	360	360	360	360	0	△ 1					
	開館時間	9:00~23:00	9:00~23:00	9:00~23:00	9:00~23:00	9:00~23:00	9:00~23:00	9:00~23:00	9:00~23:00	9:00~23:00								
使用料収入の状況 (千円)		3,879	3,557	3,718	3,505	3,876	3,451	3,611	2,990	3,045	3,018	55	△ 701	1.8%増	18.8%減			
	(減免額)	(751)	(734)	(743)	(799)	(1,022)	(863)	(895)	(1,065)	(895)	(980)	(△ 170)	(238)	16.0%減	31.9%増			
管理経費の状況 () は主なもの 単位：千円	人件費	0	3,185	3,185	2,188	2,230	2,550	2,323	2,530	2,542	2,536	12	△ 649					
	管理運営経費	535	660	598	547	597	950	698	1,347	1,017	1,182	△ 330	585					
	(一般事務品 (印刷費))	(380)	(519)	(450)	(449)	(421)	(546)	(472)	(1,134)	(497)	(816)	(△ 637)	(366)					
	施設維持経費	3,181	3,289	3,235	3,560	3,649	3,406	3,538	3,206	3,226	3,216	20	△ 19	0.6%増	0.6%減			
	(燃料費)	(281)	(504)	(393)	(574)	(639)	(455)	(556)	(417)	(577)	(497)	(160)	(105)	38.4%増	26.5%増	重油代		
	(光熱水費)	(2,771)	(2,651)	(2,711)	(2,673)	(2,829)	(2,753)	(2,752)	(2,581)	(2,649)	(2,615)	(68)	(△ 96)	2.6%増	3.5%減			
	委託経費	18,401	18,073	18,237	17,308	17,266	17,266	17,280	17,266	17,388	17,327	122	△ 910					
	(受託等臨時部委託)	(16,912)	(16,584)	(16,748)	(15,250)	(15,250)	(15,250)	(15,250)	(15,250)	(15,372)	(15,311)	(122)	(△ 1,437)					
	施設保守管理経費	1,024	475	750	313	349	203	288	917	1,186	1,052	269	302					
	(施設修繕)	(652)	(475)	(564)	(313)	(286)	(140)	(246)	(854)	(1,123)	(989)	(269)	(425)					
支出計	23,141	25,682	24,412	23,916	24,091	24,375	24,127	25,266	25,359	25,313	93	901	0.4%増	3.7%増				
指定管理料 (千円)				25,443	25,500	25,755	25,566	26,835	26,835	26,835	0	-						

H18年度職員人件費：0.58人上り、188千円

