

令和2年度 指定管理者事業評価報告書

国民宿舎等

令和3年11月

芽室町指定管理者評価委員会

1 はじめに

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と一層のサービス向上を目的として、令和2年度の事業評価を実施したので、その結果を報告します。

2 評価方法

評価は、指定管理者から毎年度提出される「事業報告書」をもとに、評価委員会で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ました。

3 評価の考え方

(1) 個別事項の点数評価

点数評価は、5段階区分で実施し各委員が点数を付したものの平均値を取ったものが個別事項の評価点となります。各委員の評価は次のとおり5段階で実施しています。(4点及び2点は、下記評価基準の中間点です。)

5点	評価項目について、「特に優れている」もの
3点	評価項目について、「適当である」もの
1点	評価項目について、「改善を要する」もの

(2) 総合評価の考え方

個別事項の点数評価の平均値から、次のとおり総合評価を行いました。

5点	S：特に優れている。
5点未満～4点	A：優れている。
4点未満～3点	B：適当
3点未満～2点	C：改善を要する。
2点未満～0点	D：特に改善を要する。

4 評価委員会委員

役 職	氏 名	備 考
委員長	程野 仁	教育長
委 員	岡田 創	民間人有識者
委 員	谷口 尚広	民間人有識者
委 員	中尾 八重子	民間人有識者
委 員	蘆田 千秋	民間人有識者
委 員	佐々木 快治	総務課長
委 員	佐藤 季之	都市経営課長

5 評価委員会開催経過

令和3年9月16日～10月29日（書面開催）（評価方法確認、評価・採点、意見聴取）

令和2年度分 評価結果

施設名	国民宿舎等		
指定管理者	めむろ新嵐山株式会社	指定期間	R3. 4. 1～R6. 3. 31

評価項目		評価点(5～1)	意見等
サービス提供	サービス向上、利用促進	3.57	HP改修の効果検証による集客力の強化等、新しい試みが見込めている。
	利用者意見（苦情含む）対応	2.71	地域住民にも意見を聴き、運営に反映してもらいたい。
	接遇	3.00	顧客に対する満足度調査の実施し、適切に行っている。スタッフの声を大事にってもらいたい。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3.14	適切に管理しているので継続して取り組んでももらいたい。
	安全管理の取組	3.14	適切に管理しているので継続して取り組んでももらいたい。
歳入歳出	予算の適正執行	3.00	予算は適正に執行されている。
	経費削減の取組	3.14	努力の成果が出ている。スタッフの意見も聴きながら継続して取り組んでももらいたい。

確認項目	適・不適	意見等
施設の設置目的に沿った管理運営	適	適切に運営されています。
適正な使用料の徴収・管理	適	適正に運営されています。
法令順守 (地方自治法、個人情報保護法など)	適	適正に運営されています。

総合評価（S：特に優れている。A：優れている。B：適当 C：改善を要する。 D：特に改善を要する。）		
B (3.10)	意見等	
	サービス向上・利用促進策が展開されており、十分な意欲がうかがえる。クラウドファンディングやふるさと納税の特典など新たな可能性について模索してもらいたい。大きな変革の過程と思うが、これまでの利用者、地域住民、スタッフの意見を聴きながら取り組みをしてもらいたい。施設の維持管理についても経費削減を含め適切に行われている。	