

令和4年度 指定管理者事業評価報告書

めむろ駅前プラザ

令和5年9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4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	佐野 寿行	副町長
委 員	小寺 典子	民間人有識者
委 員	谷口 尚広	民間人有識者
委 員	田原 あや子	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

第1回 令和5年8月29日（火）18:25～19:05（評価方法確認、評価・採点、最終確認）

令和4年度分 評価結果

施設名	めむろ駅前プラザ		
指定管理者	芽室町商工会	指定期間	R3. 4. 1～R8. 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	3.33	受付対応等で丁寧な接客がなされている。
	利用者意見（苦情含む）対応	3.00	利用者意見（苦情含む）の趣旨を理解した上での対応を求める。
	接遇	3.17	コロナ禍ではあるが、接遇研修の実施方法に工夫の余地がある。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	2.83	修繕内容を的確に把握するとともに、指定管理者と町のどちらが対応するものかを早期に確定し、利用者の不便解消に努めるべき。
	安全管理の取組	3.00	災害対策に更に力をいれるべきである。
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。
	経費縮減の取組	3.33	照明の間引きによる縮減取組がこまめに行われており評価できる。

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る。
適正な使用料の徴収・管理	適	適正に運営されている。
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る。

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
		<p>建設から年数が経過している施設であり、町と協議の上、利用状況を踏まえた計画的な修繕・設備更新が必要ではないか。</p> <p>利用者に対する接客対応が丁寧であり、好感が持てる。</p>