

令和3年度 指定管理者事業評価報告書

めむろ駅前プラザ

令和4年8月

芽室町指定管理者評価委員会

1 はじめに

茅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3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4年8月25日（木）18:25～19:30（評価方法確認、評価・採点、最終確認）

令和3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	継続して取り組んでもらいたい。
	利用者意見（苦情含む）対応	2. 83	サービス提供者の意識を徹底してもらいたい。
	接遇	3. 33	WEB等での接遇研修を実施する方向で検討してもらいたい。
施設維持管理	適切な施設、設備、備品の維持管理	3. 33	町と連携して適切な維持管理がなされている。
	安全管理の取組	3. 33	定期的な設備点検、防災訓練等により安全を確保している。
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. 17	施設管理者の共通した認識と設定のもと、部屋の適切な冷暖房運用を徹底してもらいたい。
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. 19)	意見等 建設から年数が経過しているため、町とも十分に協議し対応してもらいたい。施設や機器が古くなっているので、点検の取組を継続してもらうとともに、貸出前の機器の確認や管理者による設備設定の取り扱いの差異について均質化に努めてもらいたい。 利用者に対するサービス、対応も丁寧であり利用者が安心して利用できる施設であるが、利用者意見（苦情含む）もいただいており、利用者の視点に立った応対に努めてもらいたい。		