

河内長野市 指定管理者第三者評価 評価シート
施設名：地域活性・交流拠点施設

評価項目	評価基準	合計評価
①有効性に関する評価		
1) 設置目的および基本方針の理解	・施設長をはじめとする現場の管理者が、施設の設置目的を理解できている。 ・施設の職員が、自分たちが掲げている基本方針を理解できている。	A
2) 利用者数の推移	・施設の利用者数が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。 ・利用者数が前年よりも伸びるように、きめ細かい工夫がなされている。 ・利用者数が例年と同等かそれ以上に推移している。	S
3) 稼働率の推移	・施設の稼働率が、事業計画書で提案したものと同等レベルかそれ以上で推移している。 ・稼働率が前年よりも伸びるよう、又は高い水準で安定するよう、きめ細かい工夫がなされている。	A
4) 指定管理事業の実施内容	・指定管理事業の対象者や実施テーマ等に、大きく偏りがみられない。 ・事業計画書で提案した指定管理事業の内容と、同等レベルになっている。	A
5) 指定管理事業の実施回数	・年間の指定管理事業実施回数が、仕様書での要求水準に比べ同等レベルになっている。 ・事業計画書で提案した指定管理事業の実施回数と、同様レベルになっている。	A
6) 自主事業の実施内容	・自主事業の実施内容が施設の設置目的から大きく逸脱していない。 ・事業計画書で提案した自主事業の内容と、同等レベルになっている。	A
7) 自主事業の実施回数	・年間の自主事業の実施回数が、施設が発揮すべき機能から考えてさほど遜色がない水準になっている。 ・事業計画書で提案した自主事業の実施回数と、同様レベルになっている。	A
8) 積極的な広報活動	・施設や事業について、市の広報誌以外の多彩な方法で広報を行っている。 ・パンフレットやウェブサイト等で、施設の利用方法や利用料金等について、分かりやすく情報を発信している。	S
9) 市内資源の活用	・市内の他施設と適宜連携することで、サービスの質の向上を図っている。 ・市内の事業者や自治体、学校など他の団体と適宜連携することで、サービスの質の向上を図っている。	S
10) 利用者満足度の高い運営	・利用者アンケートやご意見箱などによって、利用者意見の収集を行っている。 ・利用者アンケート等の調査結果を取りまとめ、課題の抽出と改善対応を行っている。 ・アンケートで寄せられてないことについても、自主的にサービスの改善に取り組んでいる。	S

【評価員からのコメント】
ほぼ毎日、Facebookにて施設の魅力発信をしており、各種プレスリリースや市の広報誌でもページを確保してもらうなど、積極的に広報活動を行っていることは評価できます。
また、くろまるの郷エリアにおいて月1回の頻度で会議を行い、イベントの情報交換やコラボレーションの相談をするなど、他施設や他団体と適宜連携して、サービスの質の向上に取組んでいます。
利用者満足度の高い運営を行うために、アンケートを実施するだけでなく、Googleの口コミサイト等、色々な手法を用いて、周りからの評価を把握しようとする姿勢も評価できます。
煙の流れを考慮し、喫煙所の場所を変更させるなど、自主的にサービスの改善に取り組んでいます。
施設の設置目的についてはしっかりと理解されていますが、施設運営の基本方針については、全職員の間で共通の認識があるとは感じられなかったため、今後は全職員が基本方針も理解したうえで運営に取組まれることが望まれます。

評価項目	評価基準	合計評価
②効率性に関する評価		
1) 費用削減の工夫	・利用者サービスの水準が低下しない範囲で、費用削減に取り組んでいる。 ・ITの活用やムダの削減など、業務の効率化に取り組んでいる。	S
2) 収入増加の工夫	・前年よりも収入が増加している。 ・利用者数の増加や稼働率の向上等に取り組む、収入増加を図っている。 ・利用料収入以外の収入増加策に取り組む、収入の複線化を図っている。	S
3) 交付金比率の低減	・交付金比率(指定管理者交付金(市が交付する指定管理料)÷収入総額×100)が前年度よりも低減する傾向にある。	-

【評価員からのコメント】
混雑時と閑散時に応じて交通整備員を適切に人数配置することで、人件費の無駄がないよう工夫されています。また、イートインとレストランの職員は、混雑時には互いが応援に駆け付けられるような体制をとっており、業務の効率化を図っていることは評価できます。
レストランは平日でもすぐに満席になるほど人気であることから、どんぶりのテイクアウトを開始し、利用者の分散化に努めています。
指定管理期間開始から利用者・売上ともに増加していることから、今後も様々な工夫を凝らしながら、引き続き効率性を保ちながら運営されることを期待します。

【評価ランク】
S…優れている A…標準的である B…やや劣っている
C…早急な改善が必要である ※該当しない項目は-とします
(ただし、④財務状況に関する評価のすべて、および⑤労働管理状況に関する評価のうち
3)適切な労務管理 4)労務関係法令の遵守は、AおよびCの2段階のみの評価とします。)

評価項目	評価基準	合計評価
③適正性に関する評価		
1) 平等公平の確保	・施設の利用申し込みについて、特定団体に偏ることのないよう、対応ルールが整備。 ・年齢や障がいの有無等に関わらず、あらゆる市民が利用しやすいように工夫を行っている。	A
2) 適正な開館時間	・開館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。 ・閉館時間が、設置条例もしくは提案した内容のとおり運用されている。	A
3) 建物・設備の管理	・仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。 ・目に見える損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ・定期点検等で報告された不具合等が適切に処理されている。	A
4) 清掃状況等の管理(植栽管理含む)	・仕様書や事業計画書の通りに、管理・点検が行われている。 ・目に見えるゴミ・汚れ、雑草や悪臭等がなく、美観が保たれている。	S
5) 適切な修繕対応	・管理上又は点検等で発見された不具合が適切に処理されている。 ・目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	A
6) 警備業務・施設巡回業務	・仕様書や事業計画書どおりに警備業務や施設巡回業務が行われている。 ・各室の鍵について保管場所を定め、持出簿を活用するなど、適切に管理されている。	A
7) 緊急時への備えや事故防止策	・緊急対応マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 ・緊急時の連絡体制が構築されており、避難訓練等を定期的に行っている。 ・消火器やAED、緊急放送設備など、施設に設置されている緊急対応用備品が定期的に点検・整備されている。	A
8) 個人情報の適切な取り扱い	・河内長野市個人情報保護条例に基づいた個人情報保護マニュアル等が整備されており、職員が内容を熟知している。 ・利用者の個人情報は、鍵付きのキャビネット等で保管するなど、適切な管理がなされている。	B
【評価員からのコメント】 車いすやベビーカーが通れるように、机の配置を考慮して通路を広く確保するなど、利用者に対する細かい気遣いをされていることは評価できます。また、植栽管理は一部を内製化しており、美観も綺麗な状態が維持されています。 多目的ルームやレンタサイクル等の個人情報が記入されている使用申請書については、今後は鍵付きのキャビネット等で保管するなど、適切に管理されることが望まれます。		

評価項目	評価基準	合計評価
④財務状況に関する評価		
1) 流動性の確保	・流動比率(流動資産÷流動負債×100)が100%以上となり、事業継続の安全性に不安がない。	A
2) 健全性の確保	・借入金に依存した資本構造ではなく、固定長期適合率(固定資産÷(固定負債+自己資本)×100)が多くても100%以下にとどまっている。	A
3) 収益性の確保	・経常利益率(経常利益÷売上高×100(財団法人等の場合は、当期経常増減額÷経常収益×100)がプラスになっており、赤字決算に陥っていない。	A
4) 適切な経理処理	・経費の出納帳への記載は、伝票に基づいて行われている。(3項目程度ランダムに実伝票を確認) ・現金の取り扱いが発生する場合は、複数チェック体制が構築され、遵守されている。	A
5) 専用口座での管理	・指定管理に関する経費等は、別段口座で管理され、帳簿類も明確に区分されている。	A
6) 収益性の確保	・営業利益率(営業利益÷売上高×100)がプラスになっており、赤字に陥っていない。	A

【評価員からのコメント】
本社部門における財務状況については、特に問題もなく、流動性・健全性・収益性が確保されています。
指定管理部門においても、経理担当の職員を配置し、適切に会計処理がなされています。現金については、原則として毎日振り込みを行っており、事務所に必要以上の現金が保管されないように努めています。

評価項目	評価基準	合計評価
⑤労働管理状況に関する評価		
1) 指揮命令系統が明確な執行体制	・開館時間中は常に、運営管理全体の責任者や各業務の責任者が明確な組織体制となっている。(兼任体制、サブ責任者体制も可) ・実務を担当しない管理者階層よりも、実務に関わる者が中心となった機動的な組織である。	A
2) 適正な配置職員数	・配置人数が、仕様書および事業計画書のとおり運用されている。(当日人数ではなく記録を確認) ・職員の入れ替えがあまり多くはなく、1年未満の経験が浅い職員は少ない。	A
3) 適切な労務管理	・給与支給額は最低賃金に抵触しておらず、遅延等なく適切に支払われている。 ・労働保険や社会保険に適切に加入している。	A
4) 労務関係法令の遵守	・労働者名簿や賃金台帳、就業規則等が適切に備えられている。 ・雇用契約書など、雇用条件が適切に明示されている。	A
5) 職員研修等の実施	・施設職員の資質向上に必要な職員研修を、年1回以上行っている。 ・研修参加者が特定職員に偏っておらず、全員の資質向上に資する仕組みとなっている。	S
6) 地元雇用の推進	・地元人材の雇用に努めており、職員のおよそ6割以上は市内在住者となっている。	A

【評価員からのコメント】
部門間の人事交流をするなど機動的な組織体制が取られており、労務管理に関しても適切に管理がなされています。
職員研修においては、正職員のみならずアルバイトも含めて外部講師によるマナー向上研修を受講しており、資質向上に取組まれていることは評価できます。