

指定管理導入施設実績評価シート（平成28年度）

	施設所管課	産業観光部 商工労働政策課
施設名	大津市まちなか交流館	
指定管理者	ナす美の会	
指定期間	平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日	
指定管理料	年額 9,400,000 円(平成28年度)	(総額 46,684,000 円)
設置目的	大津市まちなか交流館条例第1条に基づき、本市の商業の振興、市民の交流の促進及び中心市街地の活性化を図る。	
業務内容	(1)大津市まちなか交流館条例第3条各号に規定する事業の実施に関する業務 (2)大津市まちなか交流館条例第4条第1項に掲げるコミュニティホール及び商業体験スペースの使用の許可に関する業務 (3)交流館の施設及び設備の維持管理に関する業務 (4)その他市長が定める業務	

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	使用料収入	目標	355,000 円	⇒	実績	359,560 円
	稼働率	目標	100 %	⇒	実績	100 %
	利用者数	目標	28,348 人	⇒	実績	25,331 人
	【主な自主事業実施による成果】					
まちなか美力発見塾など、当団体ならではの企画にて商業振興や市民交流を図った。また、各種イベントを多様な団体とも協働して催し、各フロアを有効に活用することで、当館を幅広い世代の方に利用していただいた。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント				
	B (良好)	仕様書及び事業計画書に基づき、適切に管理運営を行っている。日常的に市と連絡をとり、判断に困る事項については相談する体制ができている。商店街や地域の情報発信にも積極的に協力している。館内は清掃が行き届き、過ごしやすい環境が保たれている。今後は、商業体験スペースにおける商業体験の実施と市内製品の展示・販売を増やすよう努めていただきたい。				

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
施設の設置目的の達成 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	設置目的に準じた計画をたて、管理運営に努めた。	B (良好)	設置目的を理解し、市民交流の促進や商店街との連携に積極的に取り組んだ。
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <input type="checkbox"/> 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	日報、出勤簿を作成し、職員の勤務状況を正確に把握した。また、各自の特性・経験に応じた職務配置をした。	B (良好)	事業計画に沿って適正に職員を配置し、日報、出勤簿を記録して勤務状況を管理していた。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	書面で必要事項の周知徹底も図っている。	B (良好)	事業計画に基づき研修を実施した。日々の伝達事項等は書面により情報共有している。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	仕様書、条例等に基づき運営を行った。	B (良好)	条例、協定、仕様書に反しないことを確認しながら運営を行った。
個人情報保護・情報公開 <input type="checkbox"/> 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	個人情報などは、鍵の掛かる場所に適切に保管している。	B (良好)	個人情報に細心の注意を払い、文書は鍵の掛かる場所で保管していた。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	業務日誌、点検記録等を記帳、保管し、館の運営に反映している。	B (良好)	業務日誌、点検結果を記録し、保管していた。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <input type="checkbox"/> 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	市と必要に応じ連絡調整を行い、各種報告書を適正に作成、提出した。	B (良好)	日常的に報告・連絡・相談を行い、各種報告書も漏れなく提出された。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <input type="checkbox"/> 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	緊急時のマニュアル整備、定期的な訓練にて職員への徹底を図った。	B (良好)	緊急時のマニュアルを整備し、消防訓練を行った。緊急連絡に対して迅速に対応した。
【I 総括】	業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】	B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（平成28年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
Ⅱ 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	開館日、時間を遵守し、館内外を定期的に巡回するなど事故防止安全確保に努めた。	B (良好)	開館日、開館時間を遵守していた。館内外の安全確認を行っていた。
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	館や事業の認知度が増し、良質な対応で貸室などの利用率が向上した。	B (良好)	利用者数は目標値を下回ったものの、貸室の利用率は向上し、認知度は高まっている。
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接客は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	A (優良)	業務マニュアルを充実。職員の迅速で丁寧な対応は、利用者アンケートでも非常に高い評価を受けている。	A (優良)	利用者や商店街の通行人に積極的に声をかけ、親切かつ丁寧に対応していた。
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	A (優良)	施設の設置目的に沿い、多様な自主事業を計画通りに遂行した。利用者の満足度も高く、市民サービスの向上につながっている。	B (良好)	事業計画に即した事業を実施した。施設の設置目的に沿った自主事業を実施した。
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	A (優良)	施設、設備の管理点検を常に行い不調な場合は迅速に対応した。当館用の備品台帳を作成し管理している。また、植栽の維持管理を常に行い、常に建物周辺の美観を保っている。	B (良好)	施設、設備の点検及び修繕を適切に実施した。館内は清掃が行き届き、美観が保たれている。
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	A (優良)	専用情報誌「ゆうゆうかんPRESS」や各種パンフレットを発行。ホームページ、SNSのメンテナンスも適切に行っていた。	A (優良)	情報誌では施設の事業案内に加え、商店街や地域の活性化につながるコーナーを設け、広く情報発信を行った。
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	適正な空調温度設定、再生紙の使用など省資源省エネに努めた。	B (良好)	省資源、適切な室温管理、再生紙の使用等に努めている。
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	日々運営の中で、利用者からの要望・苦情などは迅速に対応し、かつ日報で引継ぎを適切に行い、運営に反映している。	B (良好)	意見、要望、苦情等を把握し、職員間で共有するとともに、改善に努めている。
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	イベント参加者や利用者団体にアンケートを行い、意見要望を把握、迅速に管理運営に反映している。	B (良好)	仕様書に沿ってアンケートを実施し、管理運営に反映している。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設9項目】		B (良好)		B (良好)		
Ⅲ 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B (良好)	専用口座、帳簿を整備し、現金の収支を確認している。また、会計士に依頼し経理事務の確認を行っている。	B (良好)	専用口座、帳簿を整備し、現金の収支を確認している。会計士による経理事務を行っている。
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入－支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	予算書と常に照合し、収支がプラスになるよう努めた。	B (良好)	収支状況は妥当な水準である。
	経費節減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	予算内で執行できるよう無駄を省くことに努めた。再委託とは、契約書に基づき適切に実施されていることを確認している。	B (良好)	通信費等の見直しを行い、経費削減に向けた取り組みを実施している。
《Ⅲ総括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設3項目】		B (良好)		B (良好)		
Ⅳ その他	その他 □ 努力事項として掲げた○○○○の取り組みを推進したか。	実地調査				
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】					

特記事項等（課題・成果）
【施設管理者】 施設管理、事業運営も仕様書に準じて適切に行った。自主事業なども計画通り遂行し集客につながった。アンケートや商店街との交流から町の声を取り入れ、事業の告知方法や運営に反映した。3階の世代間交流スペースは、定期的な利用者や、リピーターが増え世代間交流の場の役割を果たしている。コミュニティホールの利用者も漸次増加してきた。学生たちの商業体験や、情報誌、HPやフェイスブックでの発信による商業振興や中心市街地の活性化に寄与する取り組みを行うことで地元商店街との連携も生まれてきた。

【施設所管課】
 仕様書及び事業計画書に基づき、適切に管理運営を行っている。
 今後は、商業体験スペースにおける商業体験の実施と市内産品の展示・販売を増やすよう努めていただきたい。

