

令和6年度 指定管理者の管理運営評価表

|        |              |      |       |
|--------|--------------|------|-------|
| 施設名    | 五泉市交流拠点複合施設  | 担当課名 | 生涯学習課 |
| 指定管理者名 | まるっと五泉プロジェクト |      |       |

| 区分         | 選定基準                                                  | 評価項目                                                             | 具体的業務要求水準                                                  | 評価 |
|------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----|
| 公平性<br>透明性 | 市民の平等な利用が確保されること。                                     | 「市民の平等利用が確保されること。」に対する基本的考え方（理解度、取組姿勢など）                         | 条例・規則や関係諸法規を理解した運営・管理を行い利用者の平等性がもたれていること。                  | A  |
|            |                                                       | 平等利用を確保するための体制が確立されていたか（モニタリングなど）                                | 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。また、利用料が適切に徴収されているか。          | A  |
|            |                                                       | 個人情報の保護、情報公開、広報の方法などが適切に図られていたか                                  | 「市情報公開条例」及び「個人情報保護法」に基づき実施されているか。                          | A  |
|            |                                                       | その他管理者の提案によるもの                                                   |                                                            |    |
| 効果性<br>効率性 | 事業計画書の内容が、指定施設の効用（設置目的）を最大限に発揮し、その管理の効率性が図られるものであること。 | 「事業計画書の内容が、対象施設の効用（設置目的）を最大限に発揮するものであること。」に対する基本的考え方（理解度、取組姿勢など） | 当施設の管理運営業務を十分理解し、仕様書・事業計画書に基づく事業が適切に実施されているか。              | A  |
|            |                                                       | 業務の改善や工夫は十分であったか また、再委託する業務の内容及び委託先の妥当性はあったか                     | 日頃、職場でのミーティングが実施され、その内容が反映されているか。再委託した業務が問題なく遂行されているか。     | A  |
|            |                                                       | 利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策は確立されていたか                                  | 利用者の声を把握するための箱を設置しているか。<br>また利用者からの要望、クレーム等に対し、適切に対応しているか。 | A  |
|            |                                                       | 利用者に対するサービス向上の方策が図られていたか                                         | 職員の資質向上のため接客等の研修が実施されているか。                                 | A  |
|            |                                                       | 利用の促進、利用者増の方策が図られていたか                                            | 自主事業や情報発信等、具体的な取り組みをし、利用者にアピールしているか。                       | A  |
|            |                                                       | サービスの質を確保するための方策が図られていたか                                         | モニタリングが実施されているか。                                           | A  |
|            |                                                       | 施設の効用（設置目的）を最大限発揮できるスタッフの配置であったか                                 | 各エリアに現場責任者を配置し、必要に応じて有資格者を適正に配置した職員体制になっているか。              | B  |

| 区分         | 選定基準                                                  | 評価項目                                                         | 具体的業務要求水準                                                  | 評価 |
|------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|----|
| 効果性<br>効率性 | 事業計画書の内容が、指定施設の効用(設置目的)を最大限に発揮し、その管理の効率性が図られるものであること。 | 「事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること。」に対する基本的考え方(理解度、取組姿勢など)       | 人件費の適正化を図っているか。<br>管理運営に係る経費削減が図られているか。                    | A  |
|            |                                                       | 指定管理経費に妥当性があったか(サービスとコストのバランスなど)                             | 無理な経費削減により、管理の質が低下していないか。労務環境の悪化がないか。利用者のサービスの向上が図られているか。  | A  |
|            |                                                       | 収支計画に妥当性があったか                                                | 事業計画との整合性がとれた収支となっているか。                                    | A  |
|            |                                                       | 管理経費縮減の具体的方策が取られていたか                                         | 事業計画で示した管理経費縮減の内容が実施されているか。                                | B  |
|            |                                                       | 利用料金を徴収する施設の場合、収入の増加を図るための方策が取られていたか                         | 収支計画書で示した利用料金の収入が達成されているか。                                 | S  |
|            |                                                       | その他管理者の提案によるもの                                               |                                                            |    |
| 安定性<br>安全性 | 事業計画書に沿った管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有していること。         | 「事業計画書に沿った管理を安定して行う人的能力、物的能力を有していること。」に対する基本的考え方(理解度、取組姿勢など) | 「公の施設」を管理するということに基づいて、安定的な財政基盤を有し、適正な人員配置がなされ、業務が遂行されているか。 | A  |
|            |                                                       | 当該公の施設に必要な管理能力を有していたか(組織及びスタッフの経歴、保有する資格、ノウハウ、専門的知識など)       | 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適正か。                               | A  |
|            |                                                       | 経営基盤の安定性が確保されていたか                                            | 経営状況は健全かつ安定しているか。<br>定めた通りに開館していたか。                        | A  |
|            |                                                       | スタッフ等の管理、監督体制が確立されていたか                                       | 施設の管理業務に係る体制は確立されているか。                                     | A  |
|            |                                                       | スタッフ等の人材育成の方策が確立されていたか                                       | 職員の資質向上のため指導育成等の研修が実施されているか                                | A  |
|            |                                                       | リスクへの対応策が確立されていたか(防止策、非常時の対応マニュアル等)                          | 安全、危機管理体制は整っているか。<br>非常時の対応マニュアル等が作成されているか。                | B  |
|            |                                                       | リスクへの対応能力は十分であったか(資金力、損害賠償能力など)                              | リスクを回避する修繕等の実施。<br>仕様書で示す賠償責任保険への加入。                       | A  |

| 区分         | 選定基準                                          | 評価項目                                                       | 具体的業務要求水準                                   | 評価 |
|------------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----|
| 安定性<br>安全性 | 事業計画書に沿った管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有していること。 | グループ応募の場合、グループの安定性は確保されていたか                                | グループの経営状況は健全かつ、安定しているか。                     | A  |
|            |                                               | グループ応募の場合、役割分担及びリスク分担などの確実性及び妥当性が確保されていたか                  | グループそれぞれの特性を生かした役割分担になっており、運営も生かされているか。     | A  |
|            |                                               | その他管理者の提案によるもの                                             |                                             |    |
| 貢献性        | 事業計画書の内容が、五泉市の振興・活性化に貢献できるものでありこと。            | 「事業計画書の内容が、五泉市の振興・活性化に貢献できるものであること。」に対する基本的考え方（理解度、取組姿勢など） | 生涯学習と芸術文化活動の振興、観光と連動した産業の振興の拠点としての役割を果たせたか。 | A  |
|            |                                               | 地元法人その他の団体の育成について、積極的であったか                                 | 地域の団体等と積極的に連携を取り、業務を行っていたか。                 | A  |
|            |                                               | 地元住民、高齢者、障害者等の雇用について、積極的であったか                              | 職員は地元住民を採用しているか。                            | A  |
|            |                                               | 地元での資材等の調達を積極的に行っていたか                                      | 地元業者から優先購入しているか。                            | A  |
|            |                                               | その他管理者の提案によるもの                                             |                                             |    |
|            |                                               |                                                            |                                             |    |

## ■総合評価（コメント）

令和6年度は、指定管理期間の4年目となり、今までの施設運営で培った経験を生かしながらの管理運営が行われていた。市民への芸術文化の鑑賞機会の提供や賑わいを創り出すイベントの定期的な開催、SNSなどを利用した情報発信では、3名のインフルエンサーから施設紹介やイベント情報をSNSに投稿してもらった結果、投稿後のフォロワー増加数が約6倍弱の結果となり、フォロワー数の増加にもつながった事は大きな評価に値する。また、施設利用収入は毎年度増加しており、利用率も伸びていることから、順調な利用促進が図られている。一方で、年間来館者数や産直・カフェ収入は、昨年度と比較すると減少傾向にある。新規来館者獲得のため、イベント内容の充実・情報発信の強化、ラポルテ限定の商品販売や利用者の意見を取り入れたカフェメニューの開発など、「また来たい・また買いたい」と思わせる方法を生産者等と協力しながら考え取り組んでほしい。

今後も引き続き、賑わいの創出とともに、市内の観光施設や市街地等へ人が流れるような「ラポルテの活用方法」をさらに検討し、ゲートウェイ機能を高めてほしい。これまでの実績を踏まえた上で、より効果的な方法でのイベント開催や施設運営を期待している。

