

平成29年度 十和田市指定管理者総合評価シート(市⇒指定管理者)

施設名	十和田市八甲田ハノラマパークゴルフ場	
指定管理者名	一般財団法人 十和田湖ふるさと活性化公社	
指定期間	5年中4年目	平成26年 4月 1日 ~ 平成31年 3月31日
施設概要	(設置目的) 市民の健康と活力の維持増進、並びに明るく豊かな生活の向上を図るため。	
指定管理者の業務	(業務基準書で示している管理業務の範囲を箇条書きで記入) ・十和田市八甲田ハノラマパークゴルフ場の使用の許可に関する業務 ・十和田市八甲田ハノラマパークゴルフ場の維持管理に関する業務 ・その他(事業計画書・収支予算書・事業報告書の提出・備品管理)の業務	
指定管理に要する総事業費	4,787 千円	
指定管理に要する総人件費	3,106 千円	
指定管理施設で就業する全職員数	常勤職員 3 人、非常勤職員 1 人	

施設所管課	スポーツ・生涯学習課
-------	------------

評価項目	評価の視点	評価	評価の理由	
管理運営状況	開館時間、休館日の状況	施設によるサービスが協定等に基づき適切に提供されている。	B	サービスが協定等に基づき適切に提供されている。
		協定等で定めた利用時間が遵守されている。	B	利用時間が遵守されている。
		協定等で定めた利用日が遵守されている。	B	協定等で定めた利用日が遵守されている。協定等に基づき、期間中無休で開場した。
		協定等で定めた利用期間が遵守されている。	B	協定等で定めた利用期間が遵守されている。利用者の要望に応えるため使用期間の開始を行った。
	使用許可及び減免の状況	手続が円滑に行われている。(手続に要する書類が整備されているか)	B	適正に処理されている。
		処理が適正に行われている。(事務処理に時間を要していないか)	B	適正に処理されている。
		適正な判断基準により減免されている。(減免すべきものを徴収、又は減免すべきでないものを減免していないか)	B	適正に減免処理されている。
	適正な人員配置	施設サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。	B	十分な人員の配置がされている。
		法令等に定められている人員配置基準を満たしている。	B	人員配置基準を満たしている。
		人員配置が過剰、過少ではない。(直営時又は類似施設と比較)	B	人員配置は適切である。
		必要な資格、経験を有する人員が適切に配置されている。	B	資格、経験を有する人員が適切に配置されている。
	法令の遵守	技能、技術等を維持向上するための研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	定期的に研修が行われている。
		関係法令を遵守していると認められる。	B	関係法令を遵守していると認められる。
	維持管理業務(清掃、整備など)	利用者が快適に利用できるよう、また、施設の安全管理設備機器等について協定等に基づき、定期的な安全確認を行っている。	A	施設の管理設備機器等、施設内について、定期的な安全確認、点検、巡視を行い、利用者の安全、快適な利用が図られている。
		清掃について、清潔を保つために必要な回数が適切に実施されている。	B	施設の定期的な清掃、環境整備が行われている。
		利用者の安全を保つために必要な措置(立入禁止区域の指定及び危険箇所の注意喚起等)が適切に実施されている。	B	注意喚起や必要な措置がとられ、安全等の保持が図られている。
		協定に基づき、指定管理者が行うものとされる修繕について、適切に実施されている。	B	必要な修繕について、適切に実施されている。
		修繕内容について、市に報告が行われている。	B	必要な事項について、市に報告が行われている。
	文書の管理保存	施設の管理記録が整備されている。	B	施設の管理記録が適切に処理されている。
		管理記録(施設の利用状況及び定期点検の実施状況等の記録)について定期的に市に報告が行われている。	B	必要な時期に、市に報告が行われている。市が随時に求めた報告に対しても期限内に行われている。
管理記録、管理に係る書類等の保存が、適切に行われている。		B	管理記録、管理に係る書類等の保存が、適切に行われている。	
報告書の提出	事業計画、月例報告、事業報告その他報告等の提出や内容が適切である。	A	事業計画、事業報告その他報告等の提出や内容が適切である。期限が遵守され、速やかな提出が図られている。	
管理終了後における引継ぎ	業務の引継ぎや設備等の原状回復を適切に行った。	—	該当なし	
備品の管理	備品台帳を基に適切な管理が行われている。	B	適切な管理が行われている。	
	利用者への設備・備品の貸出について、問題が生じていない。	B	利用者への設備・備品の貸出について、スムーズに行われている。	
	提供・貸出について、利用者からの苦情が少ない。	B	施設利用について利用者からの苦情が少ない。	
運営状況	施設利用状況	近年又は市の直営時と比較して、利用実績が妥当である。	B	利用者数そのものは減少したが、夏期の長雨等の影響によるものと考えられ、概ね実績は妥当と判断される。
	サービスの向上に向けた取組	市民のニーズを踏まえて、施設サービス・事業等の見直しを市とともに的確に行っている。	A	市民のニーズを踏まえて、施設での必要なサービスを的確に行っている。施設の利便性等向上への工夫が図られている。
		費用対効果の観点から、施設サービス・事業等の実施方法等を見直し、より効率的・効果的な実施に努めている。	B	費用対効果の観点から、日頃から効率的・効果的な実施に努めている。
		職員の接遇(言葉遣い、態度、服装等)が適切である。	B	接遇の態度、言葉づかいが適切である。
	自主事業	接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	A	研修等に参加しサービス向上に取り組まれている。
直営時と比較して、苦情が少ない。		B	利用者からの苦情も少なく、施設管理が良好と好評を得ている。	
自主事業	自主事業が積極的に開催され、施設の利用促進に大きな効果があった。	A	主催イベントを開催するなど利用者の増加に努めている。	
指定管理料	指定管理料の執行状況	自主事業が、施設の目的に沿って、市民等へのサービスの向上に貢献している。	B	自主事業の実施によりサービス向上に貢献している。
	利用料金(使用料)の取扱い	市と協定した予算の範囲内で、適正かつ効率的に予算を執行している。	B	適正な運用が行われている。
		利用料金制の適正な運用が行われている。(料金設定について協議を経ている。)	B	適正な運用が行われている。
利用料金(使用料)の取扱い	利用料金収入のコストカバー率(利用料金収入/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく安定している。	B	料金収入は利用者数の減少等により減少した。	
		徴収した使用料が適正に管理され、市に納められている。※使用料の徴収委託している施設に限る。	—	該当なし

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
(指定管理料)	経費節減状況	費用対効果の観点から、経費を縮減する努力が行われている。	B	利用者数や、利用者の要望を適切に判断し、経費縮減に努めている。
		清掃、管備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫されている。	—	自社でできるものは、自社で行っていることにより、施設設備の維持管理において委託は発生しなかった。
		利用者一人当たりのコスト(支出/延べ利用者数)について、直営時又は前年度と比較して、大きな変化がなく安定している。または利用者が増え、コストが低く抑えられていて効率的な運営が行われている。	B	利用料金収入等を判断し、施設の効率的な運営を図っている。
		外部委託率(外部委託額/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく外部委託し過ぎしていない。又は率が低く抑えられており、経費節減に取り組んでいる。	—	該当なし
	収入の増加	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	B	自主事業及びサービス向上により収入の増加につなげる努力をしている。
	自主事業を展開するなど、利用者数増等による収支改善の努力が行われている。	B	自主事業を実施するなど利用者の増加に努めている。	
経理区分	法人等の会計と指定管理料の会計が適切に区分されている。(口座が指定管理用として設けられている。)	B	法人の会計と指定管理料の会計が区分され適切に処理されている。経費について市に定期報告書で報告し、適正に計上した。	
危機管理対策	事故防止対策	利用者の安全確保対策を徹底している。	B	日常の点検及び巡回を行い、利用者の安全確保対策を徹底している。
		安全対策について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	施設の安全対策について、定期的を実施している。
		事故等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。	B	内部組織体制が適切に整備されている。
		事故等の緊急時に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や市との連絡体制が適切に整備されている。	A	緊急時の連絡体制が適切に整備されている。
		事故等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、訓練等が行われている。	B	事故等の緊急時の際の職員による訓練等が行われている。
		実際の緊急時には、適切に対応できていた。	—	該当なし
その他	保険の加入状況	賠償の規模が、市がこれまで直営で行ってきた賠償額と同年以上である。(募集要項で要求していた基準を維持している。)	B	賠償責任保険に加入している。
	守秘義務	管理の業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じられている。	B	秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じている。
	個人情報保護	指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止対策が適切に講じられている。	B	秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じている。
		指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用が行われていない。	B	個人情報について、目的外利用が行われていない。
	情報公開	管理を行う施設に関する情報の開示及び情報提供のために必要な措置が講じられている。	B	情報の開示及び情報提供のために必要な措置を講じている。
	連絡調整等	関係団体、地域との連絡調整等が、必要に応じ、適切に実施されている。	A	関係団体、地域との連絡調整等が充分に実施され、円滑な運営に結び付いている。

【 指定管理者から市に対する要望・提言等 】 ※指定管理者から提出された自己評価シートに記載された事項をそのまま転記する。

・施設設備の対応年数が経過し、修繕箇所が多くなっています。高額な修繕は、市に依頼しておりますが、今後も定期的な情報交換の場を持ちたい。

【 講評 】 ※評価の結果について、総合的な評価内容を文章により記入する(指定管理者からの要望・提言等も含む)。

・施設の良好な維持、管理に努めており、利用者から好評を得ている。

・施設、設備等の機能維持、サービスの適切な提供のため、今後も情報交換を図っていくようにしたい。