

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価シート

評価項目	評価基準	チェックポイント	確認方法	第三者評価	第三者コメント (優れた取組や課題等)	
1 管理運営内容	(1)事業運営	施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。	主に以下の点を確認する。 (1)内容、回数、参加者数等の実施状況、(2)内容が施設の設置目的に合致しており、効果が上がっているか。	書類、聞き取り、利用者アンケート	A	施設の設置目的に合致した事業、かつ、以前から全国の自治体のモデルケースとなる事業を実施しています。また、各工房では技術力の高さが感じられ、技術継承の環境が整っていると評価します。 今後、社会のニーズに合わせ、モノのシェア・リユースを促進する新しい生活様式を支える仕組みづくりなど、普及啓発に留まらない発展的な事業への進化を期待します。
	(2)経費削減	管理経費削減に向けての努力がされている。	管理経費削減の方策、実施状況、効果を確認する。	書類、聞き取り	A	令和2年度以降、100万円程度の委託料を市に返還していることから、管理経費の削減に努めていると評価します。 今後は、その努力で生み出した余剰金を、事業の拡充財源にし、より効果的な事業展開を期待します。
	(3)環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	市の環境施策を理解し、適正な環境配慮がなされているかを確認する。	書類、聞き取り	A	消灯、資源分別等に取り組んでおり、適切な環境配慮がなされていると評価します。吹田市と協議のうえ、更に最新の機器(人感センサー付LED照明等)の導入を進めてください。
	(4)利用者対応	使用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	主に以下の点を確認する。 (1)審査基準等に基づき、迅速かつ適切に使用許可を行っているか、(2)特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用が確保されているか、(3)案内業務等を迅速かつ適切に行っているか。	聞き取り、利用者アンケート	A	アンケート等から、平等な利用の確保や迅速な対応など、適切に対応されていることがうかがえる。案内については、QRコードによる館内案内の試行など、来館者への利用促進につながる工夫が見られます。
2 利用者満足度	(5)言葉遣い、態度、服装等の接遇が適切である。	職員の接遇は適切かを確認する。	聞き取り、利用者アンケート	A	言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切です。	
	(6)苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	利用者等から苦情、要望等があれば、すぐに対応できるものは対応し、すぐに対応できないものについても日報等に記録し検討を行うなど適切に対応しているかを確認する。	聞き取り、利用者アンケート	A	アンケート、ホームページ等を通じて、苦情、要望等の受付が行われています。また、対応も行われており適切です。	
	(7)利用者サービス	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行っている。	利用者サービス向上及び利用促進を図るための取組を行い、効果が上がっているかを確認する。	書類、聞き取り	B	SNS等を利用した新たなサービスを提供できる人材の獲得・育成に努めてください。また、各種事業の利用者が固定されており、若者や家族層などに開かれたサービスの展開も必要です。 利用者サービスを向上させるため、更なる館内の公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備についても検討してください。 施設等の利用促進を図るため、社会的ニーズ、施設の位置・周辺環境等を考慮し、課題を捉え直すことで、新しい利用者の獲得につながる取組を検討してください。
	(8)講座やイベントは利用者に満足できるものである。	講座やイベントの質が高く、利用者の満足を得ているかを確認する。	利用者アンケート	A	利用者アンケート等から、利用者満足度の高い取組が実施されていると評価できます。しかし、高齢者の利用が多いことを課題としているならば、若者の意見を聞く手法も必要です。それにより、若者が利用・参加したくなる取組の創出につなげてください。	
	(9)利用者アンケート等、利用者ニーズの把握を行い、サービスの向上に向けて取り組んでいる。	利用者アンケート等の実施状況、その結果の反映状況を確認する。	書類、聞き取り	A	アンケート等による要望等の把握とそれらの対応が行われています。しかし、現在のアンケートには年齢層の項目や、その他分析に必要な項目が不足しているため、アンケートのブラッシュアップを検討してください。また、アンケートのみならず、利用者や直接会話する機会を持つことで、隠れたニーズを引き出す方法も有効と考えます。	
	(10)施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。	市報やパンフレット、ホームページ等により、施設の利用案内や事業の開催案内等がなされているかを確認する。	書類、聞き取り、利用者アンケート	B	インターネット、SNS等の活用・展開が不十分です。さらなる活用に向け、早期に検討・実施が必要です。 また、SNS等で職員がイベント告知のような定型の内容を、一方的に発信するのではなく、ターゲット層に対し戦略的・双方向的(アクセスログの解析等・閲覧者が発信者に共感や意見、質問をしたくなるようなコンテンツの提供等)に行われるような工夫も必要です。	
	(11)施設の利用案内や事業の開催案内をパンフレットやホームページ等により、適切に行っている。	市報やパンフレット、ホームページ等により、施設の利用案内や事業の開催案内等がなされているかを確認する。	書類、聞き取り、利用者アンケート	B	インターネット、SNS等の活用・展開が不十分です。さらなる活用に向け、早期に検討・実施が必要です。 また、SNS等で職員がイベント告知のような定型の内容を、一方的に発信するのではなく、ターゲット層に対し戦略的・双方向的(アクセスログの解析等・閲覧者が発信者に共感や意見、質問をしたくなるようなコンテンツの提供等)に行われるような工夫も必要です。	
3 サービス提供の継続性及び安定性	(12)施設の管理運営に係る経営状況	施設管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。	事業報告書等により、継続的かつ安定的な施設の管理運営が可能であることを確認する。	書類、聞き取り	A	健全な経営状況であり、今後も安定的にサービスの提供が可能であると評価できます。
	(13)指定管理者の財務状況	団体本体の財務状況も健全であり、引き続き、安定的かつ継続的な管理運営を行うことが可能である。	収支計算書(財務諸表)等により、団体本体の財務状況が健全であることを確認する。	書類、聞き取り	A	財務内容は健全であると判断します。安定的な運営のために国債の利息収入は大変重要ですが、償還後の運用先については引き続き検討が必要と考えます。
今後期待される点やその他特記事項	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット、SNS等を活用した情報発信に一層力を入れ、早期に当該施設の優れた取組の更なる広報の充実を図ることが必要です。 ・施設内の掲示物が雑多で、統一感に欠けているため、施設全体のデザインの見直しが必要です。市内在住のアーティストの助言を得るなどで、デザイン的に訪れたくなる施設の整備を進めてください。 ・余った委託料は、施設サイン等の補修費用やその他の施設の魅力向上に資する物品・取組等に充てることを検討してください。 ・より魅力ある事業の展開を図ることを前提に、人材確保の観点からも、財団の給与水準が適切であるかについて他の財団等との比較も行ったうえで、給与のベースアップについて検討してください。また、必要に応じて、委託料の増額について市に申し入れることも一案として助言します。 ・万博の開催にあわせて、万博訪問者を当館施設へ呼び込むためのイベント等の取組を検討してください。 ・継続的な海外からの来館者を確保するために、海外への情報発信についても検討してください。 ・十分に活用できていない部屋・設備を効果的に活用した新たな事業展開を期待します。 ・施設の設置目的や利用者ニーズに照らして常に変化しつつ行うとする姿勢は大変評価できます。さらにもう一步、社会・環境課題解決に企業が注目する時代において、先人の知恵で社会を導く存在であり続けることを期待します。 					

記入上の注意

(1)指定管理者による管理状況を評価基準に基づき評価し、評価欄及びコメント欄に記入してください。

ア 評価欄の記入方法

(ア)評価項目1~11については、協定書等で定めるサービス水準や仕様比較評価を行ってください。

S 協定書等を遵守し、その水準より優れた内容である。

A 協定書等を遵守し、その水準に沿った内容である。

B 協定書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。

C 協定書等を遵守しておらず、改善が必要である。

(イ)評価項目12,13については、事業報告書、収支計算書(財務諸表)等により、安定的かつ継続的なサービスの提供、管理運営が可能であることを確認・評価を行ってください。

A 経営状況等が健全であり、安定的かつ継続的なサービス提供が可能。

B 経営状況等の一部課題があるものの、安定的かつ継続的なサービス提供は可能。

C 経営状況等に課題があり、改善に向けた取組が必要。

イ コメント欄には、優れた取組、課題や改善事項について記入するほか、特記事項があれば記入してください。

(2)評価に当たっては、協定書等(基本協定書、募集要項、管理運営基準、事業計画書等)との整合性(協定書等で定める水準を満たしているか)を念頭に置いて評価を行ってください。