

指定管理者自己評価シート

I 基本事項

評価対象業務	大船渡市民交流館・カメラアホール管理運営業務
指定管理者	株式会社 小川
指定管理期間	2019年4月1日～2024年3月31日
評価年度	2021年度
人員体制	施設管理人 3人 施設清掃員 2名
勤務状況	休館日…12月28日～1月4日 施設管理人…1名勤務 8:30～21:30 (2交代制) 施設清掃員…1名勤務 8:00～17:00



II 業務達成度の分析・評価

1 管理運営業務

項目	業務仕様	実施状況	自己評価
施設等の運営	(1) 利用申請受付・許可	電話、窓口、イーパレスにおける予約の受付・許可を行いました。	適正かつ適切に実施できました。許可業務は公平に取り扱いました。
	(2) 使用料・利用料金収受	使用料の現金収受を行い、中央公民館に引き継ぎました。	適正かつ適切に実施できました。
	(3) 減免手続受付	中央公民館の業務であり、仲介のみ行いました。	円滑な仲介に心掛けました。
	(4) 年間利用計画の策定	特に定めませんでした。	
	(5) 各種統計	利用者数の集計業務を行いました。	部屋毎、男女別に集計しました。
	(6) 用具、物品等貸出し	中央公民館所管の物品について貸し出しを行いました。	適正かつ適切に実施できました。
	(7) 利用に関する相談窓口	常時管理人が窓口及び電話で対応しました。	適正かつ適切に実施できました。

項目	業務仕様	実施状況	自己評価
施設等の管理	管理人等必要な人員を配置し、適正な維持管理に努めること。	施設管理人は常時1名配置、清掃員は常時1名配置しました。 業務仕様書に基づく施設設備の点検を実施し、適正な管理に努めました。	適正かつ適切に実施できました。

項目	業務仕様	実施状況	自己評価
その他業務	(1) 広報	広報業務は指定管理業務外です。	
	(2) 施設等管理運営に関する調査、研究及び収集	同型施設の管理運営についてネットを介して情報収集しました。	コロナ対策が適切に実施できました。
	(3) 管理計画書、事業報告書の作成	10月に翌年度の計画書、5月には事業報告書を作成し提出しています。	適正かつ適切に実施できました。
	(4) 市、関係機関との連絡調整	管理上の疑義が生じた場合は常に中央公民館に相談しています。	適正かつ適切に実施できました。
	(5) 指定管理期間前後の引継ぎ	該当なし	
	(6) 緊急対策、防犯・防災対策マニュアル作成及び職員指導	緊急時のマニュアルを作成しています。 消防訓練を実施しています。	緊急時のマニュアルについては、大雨時のマニュアルを追加する必要があります。
	(7) 施設の管理運営全般のマニュアル作成	総体的なマニュアルは本社が作成し、個別的なマニュアルは管理人が作成しています。	現有のマニュアルで不都合は生じませんでした。
	(8) その他管理運営に必要な業務	特になし	

業務達成度の分析・評価における総括	自己評価
<p>業務仕様書に基づいて市が要求する管理水準をおおむね達成できていると考えています。</p> <p>ただし、施設内に中央公民館が事務所を有していることから、従業員が時として指定管理者が判断すべき事案を安易に中央公民館に委ねている場合があるので、指定管理業務の基本的な部分の再研修が必要と考えます。</p>	<p>施設運営については適正に業務遂行できています。</p> <p>施設管理については、清掃は適切に業務を行っていますが、老朽化に伴う設備等の維持管理が十分に対応できない場合があります。</p>

Ⅲ 利用者満足度の分析・評価

項目	実施結果等		
実施方法	アンケート方式		
回答者数	273名（男性80名、女性193名）		
調査項目	評価	今回	前回
窓口、電話対応	満足	69.2%	%
	やや満足	20.1%	%
	やや不満	0.7%	%
	不満	0.4%	%
利用料金	満足	58.6%	%
	やや満足	13.6%	%
	やや不満	1.1%	%
	不満	0.4%	%
利用料金の減免	満足	57.5%	%
	やや満足	9.2%	%
	やや不満	0.7%	%
	不満	0.4%	%
利用時間	満足	67.8%	%
	やや満足	9.2%	%
	やや不満	1.1%	%
	不満	0.4%	%
利用予約のしやすさ	満足	58.6%	%
	やや満足	13.2%	%
	やや不満	4.8%	%
	不満	1.8%	%
施設の清潔感	満足	76.2%	%
	やや満足	9.2%	%
	やや不満	0.4%	%
	不満	0.0%	%

調査項目	評価	今回	前回
施設・設備の充実度	満足	55.3%	%
	やや満足	21.2%	%
	やや不満	4.0%	%
	不満	0.7%	%
施設サービスで重視すること	施設の清潔感	55.7%	%
	施設の快適さ	41.8%	%
	バリアフリー性	10.3%	%
	利用料金	19.0%	%
	利用時間	15.8%	%
	利用予約のしやすさ	27.1%	%
	設備の充実度	14.7%	%
職員の対応	12.8%	%	

主な意見・要望等	対応状況等
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの洋式化 ・エレベーターの設置 ・予約がスムーズに取れない ・3カ月以上先の予約を可能にしてほしい ・管理人の対応が良い 	<p>施設や設備の改修が必要な要望については中央公民館に伝達しました。</p> <p>予約の受け方については、管理人で情報共有し取扱いに不均衡が生じないように研修を行います。</p>

利用者満足度の分析・評価における総括
<p>窓口対応や施設の清潔感で高い評価をいただいております。施設従業員の意識の高さの表れと感じています。</p> <p>一方で、利用予約のしやすさの項目において、不満の割合が他の項目より幾分高く表れています。市が定めた3ヶ月以内の予約方法について、指定管理者としても制度への理解と利用者への周知を図る必要があると考えます。</p> <p>また、施設・設備の充実度も不満の割合が高くなっています。指定管理者は施設・設備の簡易な不備・不具合への迅速な対応を図ることとしますが、市としても利用者ニーズや時代のコンセプトに見合った施設・設備の更新を要望いたします。</p>

IV 収支状況の分析・評価

【収入の部】

単位：円

科目	予算額	決算額	決算額－予算額
指定管理業務受託収入	11,953,000	11,953,000	0
指定管理外収入	0	0	0
参加料収入	0	0	0
収入合計	11,953,000	11,953,000	0

【支出の部】

科目	予算額	決算額	決算額－予算額
人件費	7,260,000	5,735,728	△1,524,272
旅費交通費	0	0	0
消耗品費	180,000	177,909	△2,091
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	0	0	0
修繕費	100,000	55,000	△45,000
通信運搬費	140,000	93,096	△46,904
手数料	16,000	3,340	△12,660
広告料	0	0	0
保険料	340,000	17,400	△322,600
委託料	1,308,000	1,204,386	△103,614
使用料	233,000	189,640	△43,360
賃借料	0	0	0
備品購入費	0	0	0
負担金	0	0	0
公租公課	760,000	719,010	△40,990
雑費	0	2,600	2,600
管理費	1,616,000	2,648,054	1,032,054
支出合計	11,953,000	10,846,163	△1,106,837

【繰越金】

科目	前年度までの繰越	今年度の繰越	次年度への繰越
繰越金	0	1,106,837	0

収支状況の分析・評価における総括

<p>収入</p>	<p>市から4月、7月、11月、1月の4回に分割して指定管理料を支払っていただき、円滑な管理事業を行うことができました。 希望として、4月、7月、10月、1月と3カ月に1回の支払いができないかご検討いただきたい。</p>
<p>支出</p>	<p>コロナ禍の影響により全社的に売り上げが大幅に減少したことに伴い、従業員の賃上げ見送りと夏期及び冬期の一時金を支給できませんでした。カメラホール従業員も全社的な均衡を図り賃上げ見送りと一時金を支給しなかったことにより人件費が減少しました。</p>
<p>繰越金</p>	<p>人件費の抑制により1,106,837円の黒字となりました。 正当な企業活動のもと企業努力により捻出した収益であり、翌年度への繰越金とはいたしません。</p>