

## 指定管理者自己評価シート

### I 基本事項

評価対象業務	大船渡市立三陸公民館管理運営業務
指定管理者	株式会社 小川
指定管理期間	2018年4月1日～2023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29日～1月3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		
	(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	中央公民館及び生涯学習課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	広報活動は業務外。	
	(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、舞台設備については、障害が発生した場合に迅速に対応できるように、ある程度の知識を有する管理人の育成が必要と考えます。</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適切に業務遂行できています。</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	108名（男性45名、女性63名）		
調査項目	評価	今回	前回
窓口、電話対応	満足	72.2%	%
	やや満足	13.0%	%
	やや不満	0.2%	%
	不満	0.0%	%
利用料金	満足	64.8%	%
	やや満足	10.2%	%
	やや不満	0.0%	%
	不満	0.0%	%
利用料金の減免	満足	63.9%	%
	やや満足	9.3%	%
	やや不満	0.0%	%
	不満	0.0%	%
利用時間	満足	71.3%	%
	やや満足	11.1%	%
	やや不満	0.0%	%
	不満	0.0%	%
利用予約のしやすさ	満足	64.8%	%
	やや満足	9.3%	%
	やや不満	0.2%	%
	不満	0.0%	%
施設の清潔感	満足	79.6%	%
	やや満足	5.6%	%
	やや不満	0.0%	%
	不満	0.0%	%

調査項目	評価	今回	前回
施設・設備の充実度	満足	69.4%	%
	やや満足	15.7%	%
	やや不満	0.0%	%
	不満	0.0%	%
施設サービスで重視すること	施設の清潔感	55.6%	%
	施設の快適さ	41.7%	%
	バリアフリー性	13.9%	%
	利用料金	12.0%	%
	利用時間	7.4%	%
	利用予約のしやすさ	19.4%	%
	設備の充実度	25.9%	%
	職員の対応	14.8%	%

主な意見・要望等	対応状況等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・快適に利用できる</li> <li>・管理人の対応が良い</li> <li>・図書の貸し出しを希望する</li> </ul>	<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>

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	15,299,000	15,299,000	0
指定管理外収入	0	0	0
参加料収入	0	0	0
収入合計	15,299,000	15,299,000	0

【支出の部】

科目	予算額	決算額	決算額－予算額
人件費	7,417,000	5,573,913	△1,843,087
旅費交通費	0	0	0
消耗品費	200,000	63,713	△136,287
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	0	0	0
修繕費	0	0	0
通信運搬費	5,000	1,680	△3,320
手数料	66,000	34,385	△31,615
広告料	0	0	0
保険料	109,000	28,010	△80,990
委託料	5,445,000	4,894,340	△550,660
使用料	0	0	0
賃借料	0	0	0
備品購入費	0	0	0
管理費	1,306,000	3,734,627	2,428,627
公租公課	751,000	883,180	132,180
雑費	0	0	0
支出合計	15,299,000	15,213,848	△85,152

【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	85,152	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。三陸公民館の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。 エレベータ点検を施工業者でないとところに委託した結果、委託金額が大幅に減少しました。</p>
<p>繰越金</p>	<p>人件費の抑制により85,152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>