

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	2022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。	大雨時対策のマニュアル策定に向け準備中です。
	(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。(令和5年度に実施予定)</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、設備等の維持管理が老朽化の影響により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	220名（男性43名、女性177名）		
調査項目	評価	今回	前回
窓口、電話対応	満足	65.0%	69.2%
	やや満足	14.5%	20.1%
	やや不満	0.9%	0.7%
	不満	0.0%	0.4%
利用料金	満足	50.5%	58.6%
	やや満足	15.5%	13.6%
	やや不満	0.5%	1.1%
	不満	0.0%	0.4%
利用料金の減免	満足	48.6%	57.5%
	やや満足	11.8%	9.2%
	やや不満	0.9%	0.7%
	不満	0.5%	0.4%
利用時間	満足	66.8%	67.8%
	やや満足	12.3%	9.2%
	やや不満	0.9%	1.1%
	不満	0.0%	0.4%
利用予約のしやすさ	満足	55.0%	58.6%
	やや満足	16.8%	13.2%
	やや不満	2.7%	4.8%
	不満	0.5%	1.8%
施設の清潔感	満足	69.5%	76.2%
	やや満足	11.8%	9.2%
	やや不満	0.9%	0.4%
	不満	0.0%	0.0%

調査項目	評価	今回	前回
施設・設備の充実度	満足	49.1%	55.3%
	やや満足	23.6%	21.2%
	やや不満	4.5%	4.0%
	不満	0.5%	0.7%
施設サービスで重視すること	施設の清潔感	54.1%	55.7%
	施設の快適さ	53.6%	41.8%
	バリアフリー性	12.7%	10.3%
	利用料金	19.1%	19.0%
	利用時間	13.6%	15.8%
	利用予約のしやすさ	25.5%	27.1%
	設備の充実度	15.9%	14.7%
	職員の対応	19.1%	12.8%

主な意見・要望等	対応状況等
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの改善（洋式化、暖房便座） ・エレベーターの設置 ・多目的ホールの照明が暗い 	<p>トイレの改善、エレベーターの設置については指定管理者で対応できませんでした。</p> <p>多目的ホールの照明については、空調設備点検実施時に点灯可能な照明は蛍光灯を交換しています。</p>

利用者満足度の分析・評価における総括
<p>今回のアンケート調査においては、裏面への記載が少なく「無回答」が多くなる結果となりました。アンケートの配布時に、裏面への記載も忘れないよう注意を促すべきでした。</p> <p>窓口・電話対応の設問で、昨年より満足度が下がっているように見えますが、設問回答者の数に応じた満足度の割合は前回 98.8%、今回 98.9%と、引き続き高い評価をいただいています。この傾向は利用料金、減免、利用時間、施設の清潔感、施設・設備の充実度の項目でも同様です。</p> <p>一方で、利用予約のしやすさに対する不満の割合減少しました。3ヶ月以内の予約方法について、利用者の理解が浸透してきたものと推察されます。</p> <p>施設・設備の充実度の項目は不満の割合が若干高くなっています。施設・設備の経年劣化により止むを得ない部分があるとはいえ、施設・設備の不備・不具合への迅速な対応を図ります。</p> <p>市には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	11,916,000	11,916,000	0
指定管理外収入	0	0	0
参加料収入	0	0	0
収入合計	11,916,000	11,916,000	0

【支出の部】

科目	予算額	決算額	決算額－予算額
人件費	6,500,000	6,128,936	△371,064
旅費交通費	0	0	0
消耗品費	200,000	145,616	△54,384
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	0	△100,000
通信運搬費	120,000	123,617	3,617
手数料	10,000	2,420	△7,580
広告料	0	0	0
保険料	18,000	12,400	△5,600
委託料	1,288,000	1,165,886	△122,114
使用料	180,000	190,720	10,720
賃借料	0	0	0
備品購入費	0	0	0
負担金	0	0	0
公租公課	500,000	648,901	148,901
雑費	0	0	0
管理費	3,000,000	3,076,127	7,6127
支出合計	11,916,000	11,494,623	△421,377

【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	421,377	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。</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、従業員の賃上げを見送らざるを得ませんでした。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。 委託料は、多目的ホールの蛍光灯交換（高所作業）を令和4年度は無償で実施していただいたことによる減少です。また、業者との交渉により、一部委託業務で減額に応じてくれました。 エネルギーや原材料などの価格高騰、円安の進行などにより様々な物価が値上げされております。経済産業省から「原材料価格、エネルギーコスト等の上昇に係る適切な価格転嫁等」には積極的に応じるよう要請文書が出されており、委託料の値上げ要求に応じざるを得ない状況にあります。今後の収支状況の厳しさが予想されます。</p>
<p>繰越金</p>	<p>人件費の抑制により421,377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>