

指定管理業務に対する内部評価シート

基本事項	
評価対象業務	大船渡市海の恵み体験施設の管理運営業務
指定管理者	三陸ふるさと振興株式会社
指定管理期間	令和6年4月1日から令和11年3月31日まで
評価年度	令和7年度
所管課 評価者	大船渡市農林水産部水産課 課長 鈴木 宏延
業務達成度に対する評価	
管理運営業務	業務全般については、仕様書に定める管理水準を満たしており、適切な施設管理及び利用者サービスが提供されていると認められる。 一方、施設や設備の経年劣化に伴う不具合や修繕箇所が増加しているほか、危機管理・施設管理に関するマニュアルの整備など、改善を要する事項も見受けられることから、市と連携した計画的な修繕及び管理体制の充実に努められたい。
自主事業	自主事業について、お盆、年末年始、ゴールデンウィーク等の大型連休に、地域海産物のセット商品を販売したほか、三陸産アワビを使用した商品等のふるさと納税や自社インターネットショップでの販売、各種イベントへの出店など、販売促進に取り組んでいることが認められる。 一方、利用者（物産センターレジ通過者）は前年度から約5千人（3.8%）減少していることから、他の道の駅の事例を参考にしつつ、イベント開催や魅力的な商品開発、情報発信の強化など、利用者及び売上の増加に向けた取組を一層推進されたい。
総括	施設管理については、これまでの指定管理業務において蓄積された経験と知見を活かし、適切な管理運営に努めているものと認められる。 一方、施設や設備の経年劣化により修繕箇所が増加しており、指定管理者からも計画的な改修や設備の充実などの必要性が示されていることから、市と指定管理者が連携し、計画的な修繕・改修を進めるとともに、危機管理及び施設管理に関するマニュアルの整備を図られたい。 今後も計画的に小規模修繕や保守点検を実施し、施設の機能及び安全性を維持しながら、長期的かつ適切な施設管理に努められたい。

利用者満足度に対する評価	
総括	利用者からの要望、苦情等については、その都度、生産者等とも連携しながら対応しており、適切な利用者対応が行われているものと認められる。 また、モニタリング調査では、県内からの利用者が6割、観光目的の利用者が8割を占めるなど、施設の利用実態が把握されている。今後は、アンケート等を継続的に実施し、利用者ニーズや意見を施設運営や商品構成等に反映することで、利用者満足度の向上及び利用者数の増加につながる取組を期待する。
収支状況に対する評価	
総括	管理運営に関する支出については、決算額が予算額を4,615千円上回ったものの、仕入価格や諸資材、電気料金等の高騰による影響が大きく、施設運営上必要な経費として執行されたものであることから、収支全体としては概ね適正に執行されたものと認められる。 一方、仕入経費は予算額を4,943千円上回っており、物価高騰等による経営への影響が見受けられる。今後も、物価上昇や最低賃金の引上げ等に伴う人件費の増加が見込まれることから、仕入方法の工夫や事務の効率化等により、収益の確保と経費節減に取り組むことを期待する。
指定管理業務に対する総合評価	
利用者に対し、比較的良好なサービスが提供されており、施設の管理運営が適正かつ確実に行われた成果として評価できる。 今後は、積極的な情報発信や利用者のニーズ把握に努め、運営体制の強化とサービス向上に取り組まれない。	
B	

※ 評価区分

- A：期待を上回る水準で業務が実施されており、良好なサービスが提供されている。
- B：一部で改善を要する事項等があるものの、概ね期待どおりの業務が実施されている。
- C：期待する水準以下の業務内容であり、サービスの改良が求められる。