

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營業務
指定管理者	株式会社 小川
指定管理期間	2023 年 4 月 1 日～2028 年 3 月 31 日
評価年度	2024 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…毎週月曜日、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。	減免の取扱いで一部訂正がありましたが、全般には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。	
	(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作成を検討中です。
	(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
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。 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ですが、使用頻度が低いこともあり知識を習得するにはいたっておりません。 2025 年 2 月に発生した大規模林野火災に際して三陸公民館が避難所として使用されました。大船渡市防災計画における避難所に指定されていない状況下で指定管理業務外のことに指定管理者がどこまで関わったらよいのか判断に困りました。休館日にも出勤の要請があり、指定管理業務外の人件費を指定管理料から捻出することには疑問を感じております。	施設運営については適正に業務遂行できています。 施設管理については適切に業務遂行できています。

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	117 名		
調査項目	評価	今回	前回
窓口、電話対応	満足	82.0%	77.9%
	やや満足	18.0%	21.2%
	やや不満	0.0%	1.0%
	不満	0.0%	0.0%
利用料金	満足	84.6%	75.0%
	やや満足	14.4%	25.0%
	やや不満	1.0%	0.0%
	不満	0.0%	0.0%
利用時間	満足	88.8%	70.5%
	やや満足	11.2%	25.0%
	やや不満	0.0%	4.5%
	不満	0.0%	0.0%
利用予約のしやすさ	満足	84.6%	75.0%
	やや満足	15.4%	20.5%
	やや不満	0.0%	4.5%
	不満	0.0%	0.0%
施設の清潔感	満足	92.1%	88.6%
	やや満足	7.0%	11.4%
	やや不満	0.9%	0.0%
	不満	0.0%	0.0%
施設・設備の充実度	満足	79.6%	81.8%
	やや満足	18.6%	15.9%
	やや不満	1.8%	2.3%
	不満	0.0%	0.0%

調査項目	評価	今回	前回
施設サービスで重視すること	施設の清潔感	26.4%	28.4%
	施設の快適さ	23.0%	22.9%
	バリアフリー性	9.3%	6.0%
	利用料金	9.7%	7.5%
	利用時間	4.5%	10.9%
	利用予約のしやすさ	8.2%	10.0%
	設備の充実度	8.9%	9.5%
	職員の対応	6.3%	5.0%
	Wi-Fi の接続	3.3%	—%
	その他	0.4%	0.0%

主な意見・要望等	対応状況等
・調理室の設備の充実 ・「満足している」など好意的な意見が多い	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。 直接寄せられた苦情等については、逐次中央公民館に伝えるようにしておりますが、令和6年度においてはそのような事例は発生しませんでした。

利用者満足度の分析・評価における総括
窓口・電話対応の設問で、「満足」「やや満足」の割合が100%と引き続き高い評価をいただいています。窓口・電話対応については、管理人によって利用者対応に不均衡が生じないよう月例のミーティングで情報共有し周知徹底している成果の現れと思われます。 令和5年度から毎週月曜日が休館日となりましたが、住民に浸透してきたのか利用時間に関する不満が解消しています。 全ての設問で前年度以上に利用者の満足をいただいております。今後も接遇レベルの向上、緊密な情報共有、課題の早期発見・早期解決を図り、利用者の満足度を維持してまいります。

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	14,000,000	14,000,000	0
指定管理外収入	0	0	0
参加料収入	0	0	0
収入合計	14,000,000	14,000,000	0

【支出の部】

科目	予算額	決算額	決算額－予算額
人件費	6,184,000	5,715,734	△468,266
旅費交通費	0	0	0
消耗品費	100,000	87,050	△12,950
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	47,190	△52,810
通信運搬費	41,000	46,512	5,512
手数料	50,000	30,115	△19,885
広告料	0	0	0
保険料	25,000	23,010	△1,990
委託料	3,004,000	3,364,900	360,900
使用料	0	0	0
賃借料	0	0	0
備品購入費	0	0	0
負担金	0	0	0
公租公課	800,000	761,347	△38,653
雑費	196,000	112,160	△83,840
管理費	3,500,000	3,423,995	△76,005
支出合計	14,000,000	13,612,013	△387,987

【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	387,987	0

収支状況の分析・評価における総括

収入	市から4月、7月、10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。
支出	○人件費については期末手当の中止などにより抑制を図りました。 ○委託業務については次のような理由により増額となりました。 ・浄化槽維持管理業務については、委託業者の人件費を含む経費の増大により増額となりました。 ・舞台吊物点検業務については年1回を自主点検としていましたが、安全性確保の観点から年2回とも業者点検としました。 ○エネルギーや原材料などの価格高騰、人件費の増大、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。
繰越金	総体的な経費抑制により387,987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。