

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	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	大船渡市協働まちづくり部生涯学習課 課長 迎山 光

業務達成度に対する評価	
管理運営業務	仕様書及び事業計画書に基づき、施設の管理運営、利用者への対応、使用料の徴収、施設・設備の点検等について、適正かつ確実に業務が実施されている。 また、日常的な施設管理や清掃等についても適切に実施されており、利用者からの意見等についても、指定管理者内で情報共有しながら対応していることが認められる。 施設・設備については、点検等により状況を把握するとともに、必要な事項について市への報告・連携が図られており、指定管理業務として求められる維持管理が適切に実施されている。 また、同施設内に併設されている中央公民館との業務区分について、安易な業務の委任が生じないよう、指定管理者自らが課題として認識し指導を行っている点は適切な内部統制として評価できる。引き続き、責任の所在を明確にした自律的な施設運営が期待される。
総括	平成18年度から指定管理業務を実施しており、これまでに蓄積された経験・知識を活かし、施設の適正な維持管理及び安定した管理運営が行われていると評価できる。 自組織の課題解決に向けた自浄作用も働いており、全体として質の高い管理運営が実現されている。

利用者満足度に対する評価	
総括	窓口・電話対応及び施設の清掃について、「満足」又は「やや満足」と回答した利用者がいずれも 99.1%となっており、利用者への接遇及び施設の清潔な環境の維持について、非常に高い評価を得ている。これは、指定管理者が実施している月例ミーティング等を通じた情報共有や、現場職員への周知徹底の成果が表れたものと高く評価する。 全体として、利用者に対する良好なサービスの提供が維持されているものと評価できる。 なお、施設・設備の老朽化や構造等（エレベーター未設置、空調・照明の更新等）に関する利用者からの要望については、市と指定管理者との間で負担区分や対応方針について緊密な協議を継続していくこととする。
収支状況に対する評価	
総括	施設の維持管理及び管理運営に係る経費について、必要な業務を確保しながら経費の節減に努めている。 また、施設・設備の維持管理においては、他の施設との共同購入による単価の引き下げや、点検等の機会を活用して必要な作業を同時に行うなど、民間事業者としてのノウハウを活かした創意工夫による効率的な経費執行が図られている点を高く評価する。 一方で、人件費については期末手当の中止等による抑制が図られている。現在提供されている質の高い接遇等を将来にわたり維持するためには、優秀な人材の定着と確保が不可欠であるため、適正な労働環境の維持についても十分な配慮が求められる。 全体として、適正な収支管理のもと、施設の安定的な管理運営が行われている。

指定管理業務に対する総合評価	評価区分
仕様書等に基づく管理運営業務が適正に実施されており、長年にわたり蓄積された経験・知識を活かした安定した施設運営が行われている。 また、民間ならではの創意工夫による効率的な予算執行を実現しつつ、窓口・電話対応や清掃について非常に高い利用者満足度を維持しており、利用者への良好なサービスが提供されている。施設・設備についても、状況を把握し、市との情報共有・連携を図りながら適切な維持管理が行われている。 以上のことから、全体として良好な管理運営が継続して実施されており、期待を上回る水準で指定管理業務が実施されているものと評価し、判定する。	A

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。