

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	2024 年 4 月 1 日～2029 年 3 月 31 日
評価年度	2025 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、公共施設予約システム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。	公共施設予約システムでは男女別の集計ができない仕様になっているので、部屋毎にのみ集計しました。
	(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。	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。	警報・注意報が発表されるたびに、マニュアルに沿って行動できたかを検証しています。
	(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
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、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、常にその区分を明確にするよう指導しております。	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、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。

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	258 名		
調査項目	評価	今回	前回
窓口、電話対応	満足	70.1%	73.6%
	やや満足	29.0%	26.4%
	やや不満	0.9%	0.0%
	不満	0.0%	0.0%
利用料金	満足	53.2%	59.2%
	やや満足	38.2%	30.4%
	やや不満	7.7%	9.4%
	不満	0.9%	1.0%
利用料金の減免	満足	58.4%	57.2%
	やや満足	27.8%	30.2%
	やや不満	10.5%	9.3%
	不満	3.3%	3.3%
利用時間	満足	69.5%	79.6%
	やや満足	30.0%	18.8%
	やや不満	0.5%	1.6%
	不満	0.0%	0.0%
利用予約のしやすさ	満足	57.8%	65.2%
	やや満足	40.8%	32.6%
	やや不満	1.4%	2.2%
	不満	0.0%	0.0%
施設の清潔感	満足	77.6%	78.6%
	やや満足	21.5%	20.3%
	やや不満	0.9%	1.0%
	不満	0.0%	0.0%
施設・設備の充実度	満足	52.5%	58.7%
	やや満足	43.4%	33.3%
	やや不満	2.3%	7.4%
	不満	1.8%	0.5%

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	20.3%	20.7%
	施設の快適さ	23.9%	22.8%
	バリアフリー性	8.5%	8.6%
	利用料金	13.9%	13.1%
	利用時間	7.0%	6.3%
	利用予約のしやすさ	11.0%	11.6%
	設備の充実度	7.0%	8.0%
	職員の対応	5.5%	5.6%
	Wi-Fi の接続	2.5%	2.8%
	その他	0.4%	0.4%

主な意見・要望等	対応状況等
・快適に利用できて感謝しています（14 件） ・トイレが改良されて良かった（2 件） ・エレベーターの設置（6 件） ・階段昇降機は故障のままでいいのか ・2 階に行くのが大変（3 件） ・多目的ホールの照明改善（2 件） ・第 2 駐車場への段差解消（2 件）	・トイレの洋式化を実施していただき利用者から喜ばれています。 ・多目的ホールの照明については、高所作業のため管理人では対応できないので年 2 回の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。安定器が故障している照明については LED 化について市との協議が必要となります。 ・エレベーターの設置、研修室のエアコン、多目的ホールの照明改善については市に要望していきます。

利用者満足度の分析・評価における総括
窓口・電話対応及び施設の清潔感の設問で、「満足」「やや満足」が 99.1%と、引き続き高い評価をいただいています。本社、管理人、清掃員による月例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。 利用料金の減免についての不満割合が高い割合となっていますが、令和 6 年 4 月から実施した減免団体及び減免率の見直しが要因として考えられます。 施設・設備の充実度の不満の割合が他の設問に比べて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。その際、市と指定管理者の負担区分について十分な協議をおこなっていきます。

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	12,978,000	12,978,000	0
指定管理外収入	0	0	0
参加料収入	0	0	0
収入合計	12,978,000	12,978,000	0

【支出の部】

科目	予算額	決算額	決算額－予算額
人件費	7,749,000	7,455,367	△ 293,633
旅費交通費	0	0	0
消耗品費	150,000	88,475	△ 61,525
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	5,137	△ 94,863
通信運搬費	127,000	148,851	21,851
手数料	4,000	13,878	9,878
広告料	0	0	0
保険料	13,000	12,400	△ 600
委託料	1,045,000	916,080	△ 128,920
使用料	0	0	0
賃借料	200,000	191,044	△ 8,956
備品購入費	0	0	0
負担金	0	0	0
公租公課	740,000	669,722	△ 70,278
雑費	50,000	0	△ 50,000
管理費	2,800,000	2,900,674	100,674
支出合計	12,978,000	12,401,628	△ 576,372

【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	576,372	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計画額以内に収めました。 ○消耗品については、他の施設と合せた一括購入により単価を下げるとともに、メーカー品ではなくプライベートブランド品など廉価な商品を購入するなどして予算額より減額することができました。 ○委託料について多目的ホールにおける高所照明器具交換業務を委託する計画でしたが、空調設備点検業務実施時に合わせて行うことで費用の抑制を図ることができました。
繰越金	主に管理費の抑制により576,372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。