

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	大船渡市立三陸公民館管理運営業務
指定管理者	株式会社 小川
指定管理期間	令和 5 年 4 月 1 日から令和 10 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に基づき、施設の管理運営、利用者への対応、利用料金の徴収、施設・設備の点検等について、概ね適正に業務が実施されている。 一方、指定管理者自身が自己評価において、長年の管理に起因する接遇の丁寧さの欠如や、管理人による対応の不均衡を課題として認識している点は、真摯な現状分析として受け止める。これらについては、月例ミーティング等の職員間での情報共有や接遇研修等を通じ、早急な改善を図ることが求められる。 また、舞台設備の故障時における初期対応についても課題が挙げられている。使用頻度の低さから専門知識の習熟が困難な場合であっても、マニュアルの整備や市及び保守業者への速やかな連絡体制を構築するなど、影響を最小限に留めるための業務工夫の実施が望まれる。
総 括	平成 27 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。 接遇の均一化や設備不具合時の対応については、指定管理者自身も改善すべき課題として認識していることから、次年度に向けた具体的な改善行動とサービス水準の向上が期待される。

利用者満足度に対する評価	
総括	全体としては高い水準の満足度が維持されているものの、窓口・電話対応について、「満足」又は「やや満足」の回答割合が 93.2%となり、前年度の 100% から低下している。 指定管理者自身も接遇の丁寧さや管理人による対応の不均衡を課題として認識しており、今後、職員間の情報共有や接遇の確認等を通じて、サービスの向上及び利用者への対応の均一化を図る必要がある。 なお、施設・設備の老朽化や構造的な問題に起因する利用者からの苦情や要望については、適時適切に市に報告されている。これらの根本的な解決は市側の責任において実施すべきものであり、指定管理者による管理運営上の課題とは区別し、評価している。
収支状況に対する評価	
総括	物価高騰等の影響がある中、各費目の見直しを行い、必要な業務を確保しながら経費の節減に努めている点を評価する。特に、点検業務の委託先見直し等による予算の効率化を図り、その差額を設備の修繕対応に充当するなど、限られた指定管理料の中で柔軟かつ適切な施設維持に努めている。ただし、委託先変更に当たっては、経費節約のみならず、利用者の安全確保に一切の支障が生じないように、点検内容の質的担保に引き続き十分留意すること。 。また、計画的な人員配置がなされている一方で、期末手当の中止等による人件費の抑制が見受けられる。安定した施設運営と接遇品質の向上には従業員の意欲向上と良好な勤務環境の確保が直結するため、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、施設の維持管理及び安定的な運営に努めているものと評価する。

指定管理業務に対する総合評価	評価区分
平成 27 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、限られた予算の範囲内で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。 一方で、利用者への接遇水準の低下や職員間の対応の均一化については、指定管理者において明確な課題として認識されており、早急な改善が求められる。また、設備の不具合時の対応や安全性確保については、引き続き市と連携を図った上で、適切な対応を行うことが期待される。	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。