

## 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営業務                                                                                |
| 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   | 2025 年度                                                                                         |
| 人員体制   | 施設管理人 3 人<br>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<br>施設管理人…1 名勤務 8 : 30～21 : 30 (2 交代制)<br>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。          | 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。              | 中央公民館の指示のもと円滑な対応を行いました。                         |
|        | (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。                    | 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。<br>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。<br>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                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>施設運営については適正に業務遂行できています。</p> <p>施設管理については適切に業務遂行できています。</p> |

### 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      | 103 名   |       |       |
| 調査項目      | 評価      | 今回    | 前回    |
| 窓口、電話対応   | 満足      | 65.9% | 82.0% |
|           | やや満足    | 27.3% | 18.0% |
|           | やや不満    | 3.4%  | 0.0%  |
|           | 不満      | 3.4%  | 0.0%  |
| 利用料金      | 満足      | 63.6% | 84.6% |
|           | やや満足    | 33.8% | 14.4% |
|           | やや不満    | 2.6%  | 1.0%  |
|           | 不満      | 0.0%  | 0.0%  |
| 利用料金の減免   | 満足      | 67.1% | 87.9% |
|           | やや満足    | 29.0% | 10.1% |
|           | やや不満    | 3.9%  | 2.0%  |
|           | 不満      | 0.0%  | 0.0%  |
| 利用時間      | 満足      | 72.9% | 88.8% |
|           | やや満足    | 27.1% | 11.2% |
|           | やや不満    | 0.0%  | 0.0%  |
|           | 不満      | 0.0%  | 0.0%  |
| 利用予約のしやすさ | 満足      | 70.4% | 84.6% |
|           | やや満足    | 27.2% | 15.4% |
|           | やや不満    | 0.0%  | 0.0%  |
|           | 不満      | 2.4%  | 0.0%  |
| 施設の清潔感    | 満足      | 81.7% | 92.1% |
|           | やや満足    | 18.3% | 7.0%  |
|           | やや不満    | 0.0%  | 0.9%  |
|           | 不満      | 0.0%  | 0.0%  |
| 施設・設備の充実度 | 満足      | 70.5% | 79.6% |
|           | やや満足    | 25.3% | 18.6% |
|           | やや不満    | 3.2%  | 1.8%  |
|           | 不満      | 1.0%  | 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    | 26.2% | 26.4% |
|               | 施設の快適さ    | 23.1% | 23.0% |
|               | バリアフリー性   | 9.4%  | 9.3%  |
|               | 利用料金      | 9.0%  | 9.7%  |
|               | 利用時間      | 4.5%  | 4.5%  |
|               | 利用予約のしやすさ | 5.3%  | 8.2%  |
|               | 設備の充実度    | 9.0%  | 8.9%  |
|               | 職員の対応     | 9.4%  | 6.3%  |
|               | Wi-Fi の接続 | 4.1%  | 3.3%  |
|               | その他       | 0.0%  | 0.4%  |

| 主な意見・要望等                                                                                                                                                                                                                | 対応状況等                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>「満足している」など好意的な意見が多い一方で次のような意見もありました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会場が寒かった（2件）</li> <li>・設備の使用方法がわからなかった</li> <li>・トイレに手拭きペーパーが無い</li> <li>・駐車場が暗い</li> <li>・窓口で紙か何かで予約できるようにしてください（口頭ではなく）</li> </ul> | <p>アンケート期間中に前年度になかった大ホールの利用があったことから、会場の暖房の効きについての意見が寄せられ、それに伴い設備の満足度が下がったと思われます。大ホールの暖房の不具合については復旧工事完了後から課題となっており、ブルーヒーター使用で凌いでいますが抜本的な対策が必要と感じます。</p> <p>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7年度においてはそのような事例は発生しませんでした。</p> |

| 利用者満足度の分析・評価における総括                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>窓口・電話対応の設問で、「満足」「やや満足」の割合が低下しました。長年管理していることからの慣れなどにより、接遇での丁寧さに欠けていたのかも知れません。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において徹底してまいります。</p> <p>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なくなっています。</p> <p>ほとんどの設問で「満足」の割合が低下しており、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、利用者の満足度向上に努めてまいります。</p> |

#### 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 | 14,740,000 | 14,740,000 | 0       |
| 指定管理外収入    | 0          | 0          | 0       |
| 参加料収入      | 0          | 0          | 0       |
| 収入合計       | 14,740,000 | 14,740,000 | 0       |

##### 【支出の部】

| 科目    | 予算額        | 決算額        | 決算額－予算額   |
|-------|------------|------------|-----------|
| 人件費   | 6,243,000  | 6,135,972  | △ 107,028 |
| 旅費交通費 | 0          | 0          | 0         |
| 消耗品費  | 150,000    | 47,867     | △ 102,133 |
| 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    | 707,300    | 607,300   |
| 通信運搬費 | 41,000     | 80,214     | 39,214    |
| 手数料   | 66,000     | 31,544     | △ 34,456  |
| 広告料   | 0          | 0          | 0         |
| 保険料   | 30,000     | 23,010     | △ 6,990   |
| 委託料   | 3,865,000  | 2,889,480  | △ 975,520 |
| 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  | 795,000    | 728,547    | △ 66,453  |
| 雑費    | 50,000     | 0          | △ 50,000  |
| 管理費   | 3,400,000  | 3,418,652  | 18,652    |
| 支出合計  | 14,740,000 | 14,062,586 | △ 677,414 |

##### 【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        | 677,414 | 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               | <p>○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。</p> <p>○委託業務については次のような理由により減額となりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・舞台照明設備保守点検業務を設置業者ではない電気事業者に委託したことにより委託額を抑制しました。</li> <li>・移動観覧席保守点検業務を4年ぶりに設置業者（コクヨ）への再委託を予定し425千円で計上していましたが、新たに見積りを徴したところ1,260千円の見積額が示されました。他業者に見積りしてもほぼ同額の結果となったため専門業者への委託を断念し、主に電気部分を点検してもらった前年度までの業者へ委託したことにより計画額を下回ることになりました。</li> </ul> <p>○上記の再委託業務で発生した差額を、消防設備点検業務及び建築設備報告業務で指摘された設備の修繕費に充当しました。</p> |
| 繰越金              | <p>総体的な経費抑制により677,414円の黒字となりました。</p> <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |