

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	大船渡市防災観光交流センター指定管理業務
指定管理者	一般社団法人大船渡市観光物産協会
指定管理期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日
評価年度	令和7年度
所管課 評価者	大船渡市都市整備部土地利用課 課長 八巻 雅之

業務達成度に対する評価	
管理運営業務	施設の管理・運営については、仕様書及び令和7年度事業計画書に沿って行われており、良好なサービスが提供されていると認められる。 施設の維持管理及び修繕業務のうち、施設の保守管理については、適切な日常点検及び定期保守点検業務を適切に遂行している。 新たに導入された公共施設予約システムにより、利用者の利便性向上と職員の業務効率化が図られている。また、高齢者やシステムの利用が困難な利用者に対しては、従来の紙ベースによる受付を継続するなど、多様な利用者のニーズに配慮した柔軟できめ細やかな対応が行われている。こうした取組により、利用者サービスの維持・向上に努めている点を評価する。
指定事業	防災事業、観光資源に関する情報の発信事業、市民交流事業について、いずれも適切に実施されている。特に、周辺施設に関する情報発信件数が令和6年度と比較して大幅に増加しており、積極的な情報発信に力を入れている点を評価する。 また、アドバイザリーボードを通じて専門家の助言を取り入れながら、避難マニュアルの作成や戦略ロードマップの更新等を行い、適切な施設運営に努めている。 今後も市民のニーズを的確に把握するとともに、指定管理者の知見やノウハウを活かした事業展開を期待する。

総括	様々な防災事業や市民交流事業の実施を通じて施設の利用促進が図られた。貸館業務をはじめとする業務全般が、良好に実施されていると認められる。
----	---

利用者満足度に対する評価	
総括	アンケート調査では、施設の設備やフリースペースに関する要望が一部見られたものの、「スタッフの対応」や「居心地」に関する項目では、多くの利用者が満足していることがうかがえた。これらの結果から、貸館業務をはじめとする業務全般が良好に実施されていると認められる。

収支状況に対する評価	
総括	収入については、貸館利用件数の増加に伴い、前年度と比較して増加した。支出については、光熱水費の節減に加え、指定管理者自らが植栽の管理や設備の簡易修繕等を行うなど、経費の節減に努めている点を評価する。 今後も、効率的な施設運営を図りながら、引き続き経費の削減に努めることを期待する。

指定管理業務に対する総合評価	評価区分
市民に安全・安心な利用環境を安定的に提供しており、貸館利用件数や利用者満足度についても良好な成果が見られることから、指定管理者によるきめ細かなサービスの提供と適切な施設の維持管理が行われていると認められる。 一方、サービス評価や顧客満足度の把握を目的としたアンケートを実施しているものの、現行の調査方法では利用者のニーズや満足度を十分に把握するには限界がある。今後は、アンケートの回答者数を増やすとともに、設問内容、特にサービスの質を適切に評価できるよう見直しを行い、利用者の状況やニーズをよりの確に把握した上で、その結果をサービスの改善に活かし、利用者満足度のさらなる向上につなげていくことを期待する。	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。