

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6年度                                                                                                                                               |
| 人員体制   | 1 職員<br>(1) 事務局長1名<br>(2) 事務局次長1名<br>(3) 係長1名<br>(4) 主任1名<br>(5) 主事3名(うち1名は育児休業中)<br>(6) 臨時職員1名(育児休業中の代替職員)<br>2 夜間勤務職員(公益財団法人シルバー人材センター委託)<br>会員4名 |
| 勤務状況   | 1 職員<br>9時から18時<br>2 夜間勤務職員<br>18時から22時15分                                                                                                          |

## Ⅱ 業務達成度の分析・評価

### 1 事業の企画等

| 業務仕様       | 実施状況                                                                      | 自己評価                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 情報提供業務 | <ul style="list-style-type: none"> <li>別添事業報告書「(1) 情報提供業務」のとおり</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>情報発信の質と頻度の向上を図りながら、大船渡の魅力発信に努め、観光コンシェルジュとしての役割を果たした。</li> <li>観光案内所としてのデザインが一定程度完了し、多くの利用者より案内所と認識されるようになった。</li> </ul>                                                                                                                                     |
| (2) 企画業務   | <ul style="list-style-type: none"> <li>別添事業報告書「(2) 企画業務」のとおり</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>避難マニュアルに基づいた防災訓練を実施し、質の高い避難誘導等の対応が図られた。</li> <li>おはなしころりん及び当協会事業と連動し施設の利用促進を図ることができた。</li> </ul> <p>【課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>より多くの参加団体(参加団体数：6団体)による訓練の実施が必要。また、一時避難場所であることの認知度(65%)の向上が必要。</li> </ul> <p>⇒施設内への張紙等により、周知の強化を図る。</p> |

### 2 施設の運営

| 業務仕様                          | 実施状況                                                                                        | 自己評価                                                                                                                                     |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 施設の貸出業務（条例第5条から第8条に関する業務） | <ul style="list-style-type: none"> <li>別添事業報告書「2 施設の運営」－「(1) 施設の貸出業務」のとおり</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>使用許可申請書の一部修正など必要に応じて適切に対応した。</li> <li>新規に導入される公共予約システムの操作説明会等へ参加し、スムーズに移行できる体制整備が図られた。</li> </ul> |
| (2) 問合せ、要望、苦情等対応業務            | <ul style="list-style-type: none"> <li>別添事業報告書「2 施設の運営」－「(2) 問合せ、要望、苦情等対応業務」のとおり</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>おはなしころりと情報共有し、必要に応じて市担当課へ協議するなど適正に対応した。</li> </ul>                                                |

|           |                                                                                                   |                                                                                 |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| (3) その他業務 | <ul style="list-style-type: none"> <li>別添事業報告書<br/>「2 施設の運営」－<br/>「(3) その他業務」<br/>のとおり</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>日々の清掃業務、夜間警備業務等、適正に委託業務を実施した。</li> </ul> |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|

### 3 施設の維持管理及び修繕

| 業務仕様              | 実施状況                                                                                                      | 自己評価                                                                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 施設の保守管理       | <ul style="list-style-type: none"> <li>別添事業報告書<br/>「3 施設の維持管理及び修繕」－<br/>「(1) 施設の保守管理」<br/>のとおり</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>設備系統ごとに定期点検と事業所への業務委託による法定点検等を実施し、常時適切な状態を保つよう努めた。</li> </ul> |
| (2) 備品・貸出用消耗品の備付け | <ul style="list-style-type: none"> <li>日々の点検(フリースペース)、貸出施設(使用后)における点検の実施</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>日々、貸出物品等の状況を確認し、必要に応じて修繕・購入対応した。</li> </ul>                   |

### 4 計画の策定と報告業務等

| 業務仕様                         | 実施状況                                                        | 自己評価                                                              |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| (1) 翌年度事業に係る事業計画書及び収支予算書の提出  | <ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に基づき提出</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に基づき適正に対応した。</li> </ul> |
| (2) 前年度事業に係る事業報告書及び決算報告書等の提出 | <ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に基づき提出</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に基づき適正に対応した。</li> </ul> |

### 5 その他の業務

| 業務仕様          | 実施状況                                                                               | 自己評価                                                                                               |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 自己評価の実施   | <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査結果やアドバイザーボードの助言を基に自己評価を実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>前年度の自己評価を基に、課題解決等に努めた。</li> </ul>                           |
| (2) 利用者ニーズの把握 | <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査を含む利用者の声を収集し、課題等を認識</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート調査結果等を踏まえ、課題の解決に努めた。</li> </ul>                        |
| (3) 官公署への届出   | <ul style="list-style-type: none"> <li>仕様書に基づき提出</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>県へ防火及び建築設備定期検査等の結果報告、大船渡消防署へ消防計画等、必要な届出を適正に提出した。</li> </ul> |

|                                    |                      |                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (4) 市の行う事業への参画・協力                  | ・仕様書に基づきアドバイザーボードへ参加 | ・戦略ロードマップによる適正な運営方法や課題解決に伴う助言を受け、日々の業務に活かした。                                                                                                                                               |
| (5) 都市再生推進法人が推進するエリアマネジメント事業に対する協力 | ・仕様書に基づき協力           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種イベントの後援及び協力、教育旅行生受入に伴う協議を実施。</li> <li>・おおふなとライダー割事業を取りまとめ、観光客誘致の基盤整備と話題作りに寄与した。</li> <li>・大船渡商店街及び気仙丸利活用推進協議会等へ継続参加し、関係事業所等と情報共有を図った。</li> </ul> |
| (6) その他市が必要と認めた業務                  |                      |                                                                                                                                                                                            |

## 6 総括

| 業務達成度の分析・評価における総括                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 自己評価                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>大船渡市防災観光交流センター管理運営に関する基本協定書、年度協定書、業務仕様書や関係法令等の基準を遵守し、施設利用の公平性を確保するとともに、津波発生時の一時避難場所としての役割を果たすための業務の実施、観光資源に関する情報の発信及び市民等の交流の場を提供し、もって安全でにぎわいのあるまちづくりに資する施設としての役割を果たすため、適切な管理運営が概ね遂行できていると考えております。</p> <p>また、戦略ロードマップに記載している最終目標の達成とアンケート調査における満足度の向上は指定管理者の質を向上させるだけでなく、利用者数に比例すると考えられることから、アドバイザリーボードでいただいた助言を活用するなど、各種課題の解決と、満足度の維持増加に向けて、多様なニーズに合わせた柔軟な対応と適正な管理運営を実施して参ります。</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・簡易な観光案内だけでなく、各種観光物産振興事業に取り組む当協会が指定管理者であることの意味は大きく、当施設の利用促進と観光客等の利便性の向上、経済波及効果に繋がっております。</li> <li>・市民交流事業についても、当協会と市民交流事業の委託先である特定非営利活動法人おはなしころりんが開館当初から培ってきた知識と経験によるものであり、利用者の満足度に繋がっております。</li> <li>・今後も、アンケート調査等における課題等について、真摯に向き合い、利用者の満足度の向上を図り、利用者の増加に向けて日々業務を遂行して参りたいと考えております。</li> </ul> |

### Ⅲ 利用者満足度の分析・評価

| 項目   | 実施結果等                           |
|------|---------------------------------|
| 実施方法 | アンケート調査の実施(令和6年12月6日～令和7年1月13日) |
| 回答者数 | 150 件                           |
| 調査結果 | 別添「おおふなぼーと利用者アンケート集計結果」のとおり     |

| 主な意見・要望等                            | 対応状況等                               |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 別添<br>「おおふなぼーと利用者アンケート集計結果」<br>のとおり | 別添<br>「おおふなぼーと利用者アンケート集計結果」<br>のとおり |

| 利用者満足度の分析・評価における総括          |
|-----------------------------|
| 別添「おおふなぼーと利用者アンケート集計結果」のとおり |

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  |
|-----------|------------|------------|----------|
| 利用料       | 2,502,000  | 1,773,650  | △728,350 |
| 市からの指定管理料 | 32,520,000 | 32,520,000 | 0        |
| その他収入     | 540,000    | 533,484    | △6,516   |
| 収入合計      | 35,562,000 | 34,827,134 | △734,866 |

【支出の部】

| 科目    | 予算額        | 決算額        | 決算額－予算額    |
|-------|------------|------------|------------|
| 人件費   | 6,651,000  | 4,539,693  | △2,111,307 |
| 賃金    | 0          | 1,147,636  | 1,147,636  |
| 福利厚生費 | 1,132,000  | 946,185    | △185,815   |
| 旅費    | 0          | 1,406      | 1,406      |
| 消耗品費  | 300,000    | 215,242    | △84,758    |
| 燃料費   | 50,000     | 2,004      | △47,996    |
| 光熱水費  | 8,000,000  | 6,890,366  | △1,109,634 |
| 修繕費   | 100,000    | 399,847    | 299,847    |
| 通信運搬費 | 300,000    | 260,298    | △39,702    |
| 手数料   | 100,000    | 68,081     | △31,919    |
| 保険料   | 127,000    | 128,370    | 1,370      |
| 委託料   | 17,233,000 | 16,883,285 | △349,715   |
| 賃借料   | 689,000    | 656,172    | △32,828    |
| 新聞図書費 | 30,000     | 28,800     | △1,200     |
| 租税公課  | 700,000    | 612,826    | △87,174    |
| 催事費   | 150,000    | 31,000     | △119,000   |
| 分配金   | 0          | 136,825    | 136,825    |
| 支出合計  | 35,562,000 | 32,948,036 | △2,613,964 |

| 収支状況の分析・評価における総括 |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 収入               | <ul style="list-style-type: none"><li>・前年度と比較し、2月26日に発生した大規模林野火災の影響による貸館のキャンセルなど利用料は減少した。</li><li>・その他収入として、三陸・大船渡夏まつりの花火大会に合わせ展望デッキに観覧席を設置し、利用料金を徴収し収入源とした。</li></ul>                                                                                                                      |
| 支出               | <p>人件費の上昇や物価・光熱水費の高騰により、指定管理料に対する経費の割合が増加したことから、次のことを実施し、経費節減に努めながら管理運営に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・昼休み時間中の窓口対応については、1階職員を含め、交代で休憩を取る体制を整え、対応人員を確保しながら、追加の人件費を発生させないよう対応した。</li><li>・光熱水費については、必要最低限とし、節水・節電に努めた。</li><li>・職員による植栽の除草や設備の簡易修繕等、可能な限り継続して対応した。</li></ul> |