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	大船渡市民文化会館管理運営業務
指定管理者	大船渡ぶんかクリエイティブ
指定管理期間	令和６年４月１日から令和９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

業務達成度に関する評価	
管理運営業務	施設等の運営に関する業務全般において、管理運営業務仕様書に示されている水準を満たしており、良好なサービスが提供されていると認められる。 施設使用の受付業務、施設設備等の管理、舞台関連業務等の様々な業務を、複数団体による専門性を活かした運営を実施しており、評価するものである。 なお、指定管理期間途中において館長が交代したことは、改善を要すべき事項であり、安定的な職員体制の構築を期待する。
指定事業	「リアス・ウェーブ・フェスティバル」、「おおふなとクラフトワーク展」、「大船渡市民芸術祭」、「舞台芸術鑑賞会」のいずれにおいても、市が指定した事業は適切に実施されていると認められる。 特にも「大船渡市民芸術祭」においては、指定管理者提案による「総合ステージ」を昨年度に引き続き実施したところであり、従前の事業についても不断の改善を目指すものであり、評価するものである。 なお、大ホールを活用した自主事業において、来場者数が低調であったことは、地域の特性やニーズ等を踏まえた企画立案に改善の余地を残すものであったと捉えており、文化会館の施設の特徴、規模、機能を生かした事業の実施を期待する。
総括	文化会館等における多数の指定管理者業務実績によって蓄積された経験と識見を活かし、施設の適正な管理運営に努めていると評価できる。 市指定事業及び自主事業においては、より来場者の増加に結び付く魅力あふれる事業が実施されることを切に期待する。 なお、職員の安定的な配置には最大限留意することとし、引き続きサービス向上に努められたい。

利用者満足度に対する評価	
総　　括	来場者アンケートや意見箱により、随時、利用者の意見を収集し、可能なものから即時対応するなど、改善に対する真摯な対応が見られる。 満足度について点数化し、前年度度比較したことで、利用者の満足度が向上していることが伺える。特にも、施設スタッフの接客対応満足度は87.3点となっており、評価するものである。 また、デジタルサイネージの活用、レストランスペースをフリースペースや「涼み処」として開放するなど、満足度の向上を図ったことは、指定管理者制度導入に伴う大きな効果であり、評価するものである。 今後においても、利用者の意見等を踏まえ、より良いサービス提供に注力されたい。

収支状況に対する評価	
総　　括	管理運営に関する支出については、当初の計画と変動率が大きい項目が一部見受けられたが、指定管理者へのヒアリングの結果、適切な支出であることが確認できた。 また、余剰金については、令和８年度の事業資金や利用者還元に使用する旨の申出がなされており、指定管理料の適正な使用に努めていると評価できる。

指定管理業務に対する総合評価	評価区分
市民に、より快適なサービスを提供できていることは、指定管理者による献身的な管理運営の成果である。 職員の安定的な配置並びに事業実施に関するニーズ調査及び企画立案について、改善を要する事項が見られる。 市とのコミュニケーション及び連携は良好であり、概ね期待どおりの業務が実施されている。	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。

（参考）利用者アンケート調査方法についての評価

区　　分	評　　価
調査期間	年度内に実施し、集計を行っており、適切である。
調査票の形式	紙ベースで実施しており、適切である。
対象者	年齢、職業、居住地、利用目的・頻度等を問わず、市民文化会館利用者全般を対象としており、適切である。
調査票の配布・回収方法	利用者に対し、館内で配布・回収を行っており、適切である。
サンプル数	利用者アンケートの回答総数は 57 であるが、別途、イベント実施時に行った来場者アンケートの回答総数が 3,953 であり、100 人分以上の回答を確保しており、適切である。
調査項目	項目を満たしており、適切である。
①年齢	（項目あり）
②職業	（項目あり）
③利用目的	（項目あり）
④利用頻度	（項目あり）
⑤利用時間	（項目あり）
⑥スタッフの接客対応	（項目あり）
⑦施設設備	（項目あり）
⑧清掃等	（項目あり）
⑨利用条件（利用料金、予約手続き、会閉館時間、フリースペースの運用など）	（項目あり）
⑩自由記載	（項目あり）
前年度との相違	調査項目⑥から⑨について、「とても満足」を 100 点、「満足」を 75 点、「普通」を 50 点、「やや不満足」を 25 点、「とても不満足」を０点として平均点数を前年度と比較しており、いずれの項目の平均点数においても前年度から向上している。 ・施設スタッフの接客対応満足度　87.3 点（+10.2） ・施設、施設設備満足度 81.1 点（+7.7） ・清掃等満足度 86.0 点（+5.6） ・利用条件満足度 81.1 点（+6.1） ・総合的な満足度 83.2 点（+4.7）

（参考）指定事業・自主事業についての評価

区　　分	名　　称		評　　価
芸術文化振興事業	①鑑賞事業	「サンセット・サンライズ」特別上映会	前年度に大規模林野火災により中止となった事業を実施しており、適切である。
		藤井貴宏(オーボエ)＆早川純(バンドネオン)コンサート	計画どおり実施しており、適切である。
		舘野泉 こころの音楽	計画どおり実施しており、適切である。
		エキサイティングＢＩＧＢＡＮＤフェスティバル	計画どおり実施しており、適切である。
		陸上自衛隊東北方面音楽隊演奏会	計画どおり実施しており、適切である。
		マルチ de サロンコンサート 野尻小矢佳×新崎誠実	計画どおり実施しており、適切である。
		大船渡落語会	事業計画に追加して実施しており、評価する。
	②市民参加型事業	オトナの夕べ	計画どおり実施しており、適切である。
		市民芸術祭　総合ステージ	計画どおり実施しており、適切である。
		「うちの子、ゲームして動画ばっかり見てますけど大丈夫ですか？」著書による講演会	計画どおり実施しており、適切である。
	③普及育成事業	レストランフロアコンサート	計画どおり実施しており、適切である。
		新沢としひこ＆山野さと子 ファミリーコンサート	計画どおり実施しており、適切である。
		チャレンジライブ	計画どおり実施しており、適切である。
		バックヤード探検ツアー	計画どおり実施しており、適切である。
		野尻小矢佳×新崎誠実小学校アウトリーチ	計画どおり実施しており、適切である。
		ＶＯＩＥＳ　音楽の翼で時を超えて	計画どおり実施しており、適切である。
		ケロポンズファミリーコ	計画どおり実施しており、適切である。

		ンサート	
		リアス・ミュージック・ステップアップ	計画どおり実施しており、適切である。

市指定事業	リアス・ウェーブ・フェスティバル	計画どおり実施しており、適切である。
	おおふなとクラフトワーク展	計画どおり実施しており、適切である。
	大船渡市民芸術祭	計画どおり実施しており、適切である。 また、「総合ステージ」を継続実施しており、評価する。
	舞台芸術鑑賞会（中学生） 仙台フィルハーモニー管弦楽団演奏会	計画どおり実施しており、適切である。