

### 管理運営評価シート(令和4年度)

施設名称	村上市民ふれあいセンター	評価対象年度	令和 4 年度
指定管理者名	公益財団法人イヨボヤの里開発公社	所管課	観光 課
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日(5年間)	評価者(課長)	田中 章穂

#### 1 令和4年度の実績

##### (1)事業実績

利用実績	利用者数 43,114人(前年度比16,964人の増)
サービス向上の取組	利用者に対し、丁寧な接客を行い、安心して利用できるよう相手の立場となってサポートを行っている。自主事業を行い、充実したサービスの提供に努めている。

##### (2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (2年度)	前年度 (3年度)	当該年度 (4年度)	合計	備考
収入	指定管理料	68,157	70,287	76,225	214,669	基本協定額: 370,059 千円
	利用料金	0	0	0	0	
	事業収入	0	0	0	0	
	自主事業収入	0	27	4,845	4,872	
	その他	0	0	0	0	
	収入合計 ①	68,157	70,314	81,070	219,541	
支出	人件費	28,385	28,490	28,946	85,821	
	福利厚生費	5,197	5,411	5,438	16,046	
	事務費	1,462	1,021	995	3,478	
	管理費	29,266	31,094	36,323	96,683	
	水道光熱費	7,454	9,436	15,043	31,933	
	修繕料	5,851	5,985	4,589	16,425	
	使用料・リース料	742	760	1,196	2,698	
	手数料・保険料	1,783	696	950	3,429	
	委託料	13,436	14,217	14,545	42,198	
	事業費	674	735	980	2,389	
	自主事業経費	0	0	4,378	4,378	
	その他	3,173	3,536	3,543	10,252	
支出合計 ②	68,157	70,287	80,603	219,047		
収支差額(①-②)	0	27	467	494		

## 2 共通評価項目

(記入者)自己評価…指定管理者 所管評価…施設担当課

評価項目	判断基準	自己評価	所管評価	備考 (◎、△、×のときは評価内容、その他特記事項があれば記入)
公の施設の平等な利用の確保	事業内容等は、一部の市民や団体に対して、不当に利用を制限又は優遇するものではない。	◎	○	
	社会的弱者の公平利用について、配慮されている。	◎	◎	常時利用者へのサポートに柔軟に対応していたほか、車椅子の常備や席、駐車場の確保等を行い、十分に配慮していた。
情報公開、個人情報保護の取組	情報公開、個人情報保護に係る措置が適切に講じられている。(書類の保管、社員への周知等)	○	○	
	情報公開、個人情報保護について、内部規約の整備や実施基準等が考慮されている。	○	○	
従業員の労働条件など法令遵守による管理運営	適切な労働条件や運営体制が確保されている。	-	○	
	関係する法律、条例等を理解し遵守している。	-	○	
業務仕様書の水準を満たしたサービスの提供	公の施設の管理運営にふさわしい理念やコンプライアンスの取組等、透明性の高い運営を行っている。	◎	◎	施設の管理や運営について随時報告・連絡・相談を行っており、所管課との連絡体制が取れている。
	施設の設置目的を理解し、仕様書に指定された業務を実施している。	◎	○	
創意工夫によるサービス向上と自主的な経営努力	サービス向上のための取組を行っている。	◎	◎	施設利用に関しての料金等を含めた相談や提案を行いサービス向上に努めたほか、利用者の要望に応じて看板製作や機材貸出し、弁当の手配等も行った。
	利用者の要望や意見を把握し、その対応方法が明確になっている。	◎	○	
	施設やサービスの利用促進・拡大を図るため、適切な広報や的確な手法を行っている。	○	◎	ホームページの充実や、ブログやSNSを利用した情報発信による広報を行い、サービス向上に努めた。
	自主事業の実施方針及び内容は施設の設置目的を果たすものとなり、効果的に実施されている。	◎	○	
経営努力による経費縮減の取組	安全な管理体制及び事業実施に対して、適切な収支決算となっている。	◎	○	
	縮減の取組がサービス低下につながらず、バランスが図られた事業内容となっている。	○	○	
	管理効率化等による余剰分を新たなサービス展開による施設効用の拡大につなげている。	○	○	
	新たな収入の創出等、経営の安定化に向けた独自の取組を行っている。	◎	◎	貸し館事業について営業活動を行い収入増加に努め、可能な限り直営で建物や周辺の整備を行い経費削減を図っていた。
適正な人員配置や人材育成の取組	適切な人員や有資格者の配置、勤務体制、労働管理となっている。	◎	○	
	人材育成に対する積極的な取組が講じられており、職員研修等の人材育成に取り組んでいる。	○	◎	各種研修会、講演会や意見交換会等に積極的に参加し、職員のスキルアップに努めた。
安定的な財務基盤による管理運営	指定期間で安定的な管理運営を行う財務基盤を有している。	◎	○	
事件・事故や利用者への対応	苦情、事故、トラブルを防止するための具体策や対処方法は適切である。	◎	○	
	利用者の安全確保と緊急時の対応・体制は適切に整備されている。	◎	◎	定期的な保守点検を徹底し設備の保全に努めたほか、年2回の消防訓練を実施している。
地域貢献への取組	市内業者の活用や地元雇用の促進など、地域振興に寄与する事業内容である。	◎	○	
	地域と連携した事業の実施や、地域活動への参加等による地域貢献に取り組んでいる。	○	◎	ふれセン倶楽部の会員に対しての情報発信や割引等のサービスを行い、また協賛加盟店への聞き取り等で情報把握に努めた。

◎:協定等の内容を超える水準で業務を履行している ○:協定等の内容どおり業務を履行しており適正

△:協定等の内容に対し、一部不履行がある ×:協定等の内容に不履行があり改善の必要がある -:該当なし

### 3 業務実施上の課題(指定管理者が記入)

<b>(1) 指定管理業務実施上の課題</b>
①施設が27年経過して特に空調設備(冷暖房)の故障が増えてきている。
<b>(2) 課題解決に向けた取組</b>
①空調設備については、毎日の巡視を行いながら、冷温水機のエラーが出たときは直ちに業者に連絡して点検や応急処置をしていただき、その後部分的な修繕で延命させている。とくに大ホールの温度管理については、利用中は常に体感温度やお客様の反応を見たり聞ながら温度調整を行っている。 迅速な対応することで利用者に迷惑をかけないで利用していただいている。
<b>(3) その他</b>
①利用者からの主な意見や苦情、対応策
①当施設正面の駐車場出入口が、車から見るとわかりにくい夜間は、tositeソーラー給電式の点滅ポールを設置して対応している。 ②車いす駐車スペースが、不足したことで、新たに2台分を追加して対応している。 ③大ホール内各エリアの空調の効き具合(特に暖房)にムラがある。利用中は定期的を確認しながら温度調節に努めた。 ④大ホール客席からステージへの車いすによる移動が困難。職員等スタッフが人力により車いすを持ち上げて対応した。
②その他

### 4 全体的な評価

<b>(1) 指定管理者の評価</b>
限られた予算で、大きな事業を展開するためにNHK公開番組や宝くじ文化公演などに毎年申請している。その結果、NHK総合テレビ「民謡魂ふるさとの唄」公開収録や、宝くじ文化公演「吉田正記念オーケストラ元気が出るオーケストラコンサート」を開催した。これまで延期となっていた「小和田恒氏特別講演会と平井李枝氏ピアノ・ソプラノコンサート」を、市からの受託事業で開催した。 また、令和5年4月2日に公開生放送「NHKのど自慢」の開催が決まり、出場者及び観覧者を募集するなど、本番までの準備や運営を行った。(テレビ放送本番は令和5年度事業となる。) 村上市民ふれあいセンターが、あらゆる村上市民のふれあい交流の場となるよう、各種催し物を実施し、市民に本物の芸術文化を提供することができた。併せて地域社会の活性化を図ることができた。 施設利用者に支障ないように施設管理を日々徹底して行った。 開館から27年が経過し、経年とともに故障が発生している。特に、施設利用へ影響が出る冷温水機(冷暖房)の故障が多くなってきた。屋外冷温水機は朝夕2回、機械室は3回巡視を行い、突発的な故障に備えている。新規入替えや、改修工事費が高額となり早急に改修できないことから、日々の点検により故障箇所の早期発見に努め、部分的な修繕で延命させている。
<b>(2) 施設所管課の評価</b>
施設全体の経年劣化により随所に修繕が必要な箇所が出ており、加えて空調設備等の劣化・故障によるエネルギーコストの増加や燃料・光熱費の増加によって必要経費が増加している中、直営での施設整備等に努め、コスト削減に取り組まれていた。また、新型コロナウイルス感染症の影響が回復するにつれ自主事業としてのイベント運営業務等が増える中、適切に対応しイベントを実施されていた。
<b>(3) 次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)</b>
引き続き、適切な施設管理と経費削減を徹底し、サービス向上に向けた取り組みに努めつつ積極的な事業展開を継続し、施設設備状況や修繕が必要な箇所の把握に随時努めていただきたい。