

管理運営評価シート(令和5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 5 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5年度の実績

(1)事業実績

利用実績	利用者数47,691人(前年度比4,577人増)
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 (3年度)	前年度 (4年度)	当該年度 (5年度)	合計	備考		
収入	指定管理料	70,287	76,225	81,490	228,002	基本協定額:	360,662	千円
	利用料金				0			
	事業収入				0			
	自主事業収入	352	5,675	10,379	16,406			
	その他				0			
	収入合計 ①	70,639	81,900	91,869	244,408			
支出	人件費	28,490	28,946	30,674	88,110			
	福利厚生費	5,411	5,438	5,783	16,632			
	事務費	1,021	995	793	2,809			
	管理費	31,094	36,323	39,737	107,154			
	水道光熱費	9,436	15,043	15,173	39,652			
	修繕料	5,985	4,589	4,131	14,705			
	使用料・リース料	760	1,196	1,176	3,132			
	手数料・保険料	696	950	4,331	5,977			
	委託料	14,217	14,545	14,926	43,688			
	事業費	735	980	785	2,500			
	自主事業経費	117	4,949	9,038	14,104			
	その他	3,536	3,543	3,718	10,797			
	支出合計 ②	70,404	81,174	90,528	242,106			
収支差額(①-②)		235	726	1,341	2,302			

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、車椅子の常備や座席、駐車場の確保等を行い、十分に対応していた。
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。	◎	◎	所管課と連絡体制が取れている。施設管理運営について随時報告、連絡、相談を行っている。
	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。	◎	◎	施設利用に関して料金等を含めた相談や提案を行い、サービスの向上に努めたほか、利用者の要望に応じて看板製作や弁当の手配、ポスター、プログラムなどの印刷等も行った。
	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・SNSを利用した情報発信による広報を行い、サービスの向上に努めた。
	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っており、効果的に実施されている。	◎	◎	知名度の高い大型事業を多数実施することができた。
経営努力による経費削減の取組	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。	◎	◎	可能な限り直営で建物や周辺の整備を行い、経費削減に努めた。
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。	○	○	
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回の消防訓練と普通救命講習会を実施している。
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情報発信や割引等のサービスを行ったほか、地域の団体主催事業への共催などの支援に努めた。

◎: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 ー:該当なし

3 業務実施上の課題(指定管理者が記入)

(1)指定管理業務実施上の課題	
	①施設が28年経過していることから、修繕箇所が増えてきている。特に空調設備は、7月頃から不具合が発生し、冷温水発生機4台のうち3台が運転停止となり、1台のみで稼働している状態となっている。
(2)課題解決に向けた取組	
	①今後、空調設備の大規模改修工事の実施が予定されている。大ホールは暖房が使えない状態だが、会議室等の部屋では、石油ファンヒーターで対応した。利用者からは、暖房料を徴収していない。その他の修繕箇所は、突発的に故障した場所から修繕対応している。
(3)その他	
	①利用者からの主な意見や苦情、対応策
	①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であったため、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冷温水発生機故障の貸館対応で、9月以降の予約をした利用者に対し、冷暖房の利きが悪い状況での利用か、会場変更するか連絡対応と令和6年度から改修工事に伴う長期間休館となるため、利用者への説明や今後いつ開館するかの問い合わせの対応に追われた。令和6年2月15日より新規予約の利用受付を再開することになったが、特に混乱は無かった。今後のスケジュールが確定次第お知らせすることで説明を行った。
	②その他

4 全体的な評価

(1)指定管理者の評価	
	①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であったため、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冷温水発生機故障の貸館対応で、9月以降の予約をした利用者に対し、冷暖房の利きが悪い状況での利用か、会場変更するか連絡対応と令和6年度から改修工事に伴う長期間休館となるため、利用者への説明や今後いつ開館するかの問い合わせの対応に追われた。令和6年2月15日より新規予約の利用受付を再開することになったが、特に混乱は無かった。今後のスケジュールが確定次第お知らせすることで説明を行った。
(2)施設所管課の評価	
	施設全体の経年劣化により随所に修繕が必要になることに加えて、空調設備等の故障が原因で利用施設の条件が厳しくなるなか、施設利用者に支障がないよう事前説明を丁寧に行うなどをし施設管理に取り組まれていた。施設設備の状況を細かく確認し、直営で対応するなど、施設管理を工夫して行っていた。
(3)次年度の管理運営に対する指導事項等(施設所管課)	
	空調設備等の改修工事が始まるため長期休館となるが、引き継ぎ利用者へ丁寧な説明で混乱の無いよう対応し、再開する際には、サービス向上に努め、積極的な事業展開に取り組んでもらいたい。そして、施設設備状況や修繕が必要な個所の把握に随時努めていただきたい。