

管理運営評価シート(令和6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 6 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)	山田 昌実

1 令和6年度の実績

(1)事業実績

利用実績	利用者数13,816人(前年度比33,875人減)
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。総合文化会館を会場に事業を実施している。

(2)管理経費

(単位:千円)

区分		前々年度 (4年度)	前年度 (5年度)	当該年度 (6年度)	合計	備考	
収入	指定管理料	76,225	81,490	52,453	210,168	基本協定額:	335,912 千円
	利用料金				0		
	事業収入				0		
	自主事業収入	5,675	10,807	3,905	20,387		
	その他				0		
	収入合計 ①	81,900	92,297	56,358	230,555		
支出	人件費	28,946	30,674	24,771	84,391		
	福利厚生費	5,438	5,783	4,716	15,937		
	事務費	995	793	540	2,328		
	管理費	36,323	39,737	19,430	95,490		
	水道光熱費	15,043	15,173	7,727	37,943		
	修繕料	4,589	4,131	1,969	10,689		
	使用料・リース料	1,196	1,176	1,040	3,412		
	手数料・保険料	950	4,331	330	5,611		
	委託料	14,545	14,926	8,364	37,835		
	事業費	980	785	0	1,765		
	自主事業経費	4,949	9,038	3,543	17,530		
	その他	3,543	3,718	2,997	10,258		
支出合計 ②	81,174	90,528	55,997	227,699			
収支差額(①-②)	726	1,769	361	2,856			

## 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。	◎	○	
	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やポスター、プログラムなどの製作等も行った。
	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。	○	○	
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。	○	○	
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。	◎	◎	地域の団体主催事業へ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 -: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>	<p>①施設が29年経過していることから修繕箇所が増えてきている。空調設備は、空調改修工事に取り掛かった。休館になってから雨漏りが目立つようになった。特に大ホール棟側を中心にステージ下手袖や楽屋等の部屋、母子室(使ってない部屋)、ホワイエの一部が雨漏りしている。特にステージ下手袖の雨漏りがひどく、漏れる場所も日替わりとなり、特定できない状態で、今後の利用に支障をきたす状態となっている。興行やNHK公開収録や宝くじ文化公演等を含む共催事業などにも影響を及ぼす可能性がある。※大道具、衣装、出演者に雨漏りにより濡れてしまった時の責任問題なども想定される。</p>
<b>(2) 課題解決に向けた取組</b>	<p>①現在は、バケツを複数置いて対応している。雨漏り対策として屋上防水工事を施工した事業所が、10年保証の中で検査し、悪いところを見つけて補修をしている。特に悪い箇所の原因が不明であることから調査中。外壁などを含む屋根以外からの雨漏りとなると保証外になる。</p>
<b>(3) その他</b>	<p>①利用者からの主な意見や苦情、対応策</p> <p>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。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。</p> <p>②その他</p>

### 4 全体的な評価

<b>(1) 指定管理者の評価</b>	<p>公共施設の枠を超えた民間的な考えで接客し、利用者へのサポートサービスを充実させながら運営した。施設利用者に支障がないように施設管理を日々徹底して空調設備故障の中での対応となった。空調改修工事のため7月1日より休館となった。総合文化会館を会場に委託事業では、「タンゴ&amp;ストリングスコンサート 吉田正記念オーケストラ」を開催した。村下落語会実行委員会との共催事業で「春風亭一之輔 三遊亭夢丸 二人会」を開催した。市民に本物の芸術文化を提供することができた。併せて地域貢献と活性化を図ることができた。開館から29年が経過し、経年とともに故障が発生している。緊急性を伴うところや突発的に発生した故障箇所などは、修繕で対応している。また休館になってから様々な箇所でのカビの発生など多くあり対応に追われた。対策として各部屋や大ホール、ロビー各所に送風機や扇風機を置いて対応している。</p>
<b>(2) 施設所管課の評価</b>	<p>空調改修工事が開始するまで、空調管理が困難な中、利用者へ丁寧な対応をし、施設利用者に支障が無いように業務を行っていました。改修工事が開始したあとも、駐車場の貸館やトイレ利用の相談など、多様な要望に工事関係者と連絡を取り合い、施設利用者に対して最善の対応をしていました。開館から29年経過しているため、故障等による修繕についても、直営で対応したり、必要最低限の修繕に留めるなどの対応したりしていた。</p>
<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>	<p>次年度は、空調設備改修工事のため1年間休館になる予定だが、利用者からの相談等に工事関係者と連携を取りながら丁寧な対応を願いたい。また、1年間休館するため、再開の際には、点検や修繕等の準備をきちんと行い、施設利用者の要望を把握し、更なるサービス向上に努め、施設利用の増加に取り組んでもらいたい。</p>