

平成28年度 十和田市指定管理者総合評価シート(市⇒指定管理者)

施設名	十和田市現代美術館及び西二番町駐車場		
指定管理者名	ナンジョウアンドアソシエイツグループ		
指定期間	5年中 2年目	平成27年 4月 1日 ~ 平成32年 3月31日	
施設概要	(設置目的)芸術文化の持つ創造性及び多様性を広く市民に紹介するとともに、市民の芸術文化活動への支援及び参画の場を提供することにより、新たな文化の創造、様々な交流を通じたまちの賑わいの創出及び魅力あふれるまちづくりに寄与するため、現代美術館を設置する。		
指定管理者の業務	1十和田市現代美術館関係(1) 施設の使用許可に関する業務(2) 観覧に関する業務(3) 利用料金の収受に関する業務(4) 作品、施設及び設備等の維持管理に関する業務(5) 企画展の実施に関する業務(6) イベント及び市民交流事業に関する業務(7)その他の業務 2 十和田市西二番町駐車場関係(1) 施設の維持管理に関する業務(2) 駐車料金の収受に関する業務		
指定管理に要する総事業費	113,007千円		
指定管理に要する総人件費	39,789千円		
指定管理施設で就業する全職員数	常勤職員	8人、非常勤職員	10人

施設所管課	観光推進課
-------	-------

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
管理運営状況	開館時間、休館日の状況	施設によるサービスが協定等に基づき適切に提供されている。	B	協定書に基づき適切に提供されている。
		協定等で定めた利用時間が遵守されている。	B	利用時間が遵守されている。
		協定等で定めた利用日が遵守されている。	A	利用日が遵守されている。また、7月下旬～8月中旬の月曜日を閉館として利用促進に努めている。
		協定等で定めた利用期間が遵守されている。	B	利用期間が遵守されている。
	使用許可及び減免の状況	手続が円滑に行われている。(手続に要する書類が整備されているか)	B	手続きは概ね順調に行われている。
		処理が適正に行われている。(事務処理に時間を要していないか)	B	事務処理が適正に行われている。
		適正な判断基準により減免されている。(減免すべきものを徴収、又は減免すべきでないものを減免していないか)	B	適正に減免されている。
	適正な人員配置	施設サービスの提供のため、必要な人員数が確保されている。	B	適正な人数が確保されている。
		法令等に定められている人員配置基準を満たしている。	B	協定等に基づく人員配置基準を満たしている。
		人員配置が過剰、過少ではない。(直営時又は類似施設と比較)	B	業務基準書及び事業内容を勘案しての人員配置を行っている。
		必要な資格、経験を有する人員が適切に配置されている。	B	必要な資格を有し、実績を有する人員が適切に配置されている。
		技能、技術等を維持向上するための研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	技能、技術等を維持向上するための研修等を実施している。
	法令の遵守	関係法令を遵守していると認められる。	B	関係法令を遵守している。

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
(管理運営状況)	維持管理業務(清掃、警備など)	利用者が快適に利用できるよう、また、施設の安全な管理設備機器等について協定等に基づき、定期的に安全確認を行っている。	B	管理設備機器等について、安全確認を日頃から行っている。
		清掃について、清潔を保つために必要な回数が適切に実施されている。	B	清掃が適切に実施され、清潔さを保っている。
		利用者の安全を保つために必要な措置(立入禁止区域の指定及び危険箇所の注意喚起等)が適切に実施されている。	B	危険箇所や立入禁止区域などの注意喚起を適切に行っている。
		協定に基づき、指定管理者が行うものとされる修繕について、適切に実施されている。	B	指定管理者が行うべき修繕について、適切に実施されている。
		修繕内容について、市に報告が行われている。	B	修繕報告が適切に行われている。
		法定点検が確実に実施されている。	B	法定点検を遵守していると認められる。
	文書の管理保存	施設の管理記録が整備されている。	B	管理記録台帳により適切に整備している。
		管理記録(施設の利用状況及び定期点検の実施状況等の記録)について定期的に市に報告が行われている。	B	定期的に報告がされている。
		管理記録、管理に係る書類等の保存が、適切に行われている。	B	書類等の保存が適切に行われている。
	報告書等の提出	事業計画、月例報告、事業報告その他報告等の提出や内容が適切である。	B	事業計画・報告等の提出が適切に行われている。
	管理終了後における引継ぎ	業務の引継ぎや設備等の原状回復を適切に行った。		
	備品の管理	備品台帳を基に適切な管理が行われている。	B	備品が適切に管理されている。
		利用者への設備・備品の貸出について、問題が生じていない。	B	利用者に対する設備等の貸出について、適切に行われていると認められる。
		提供・貸出について、利用者からの苦情が少ない。	B	備品の貸出等について、苦情は少ないと認められる。
運営状況	施設利用状況	近年又は市の直営時と比較して、利用実績が妥当である。	B	利用者数が前年度比96%、4714人減少した。
	サービスの向上に向けた取組	市民のニーズを踏まえて、施設サービス・事業等の見直しを市とともに的確に行っている。	B	アンケート等によりニーズを把握し、柔軟に対応できるよう市への報告、相談がされている。
		費用対効果の観点から、施設サービス・事業等の実施方法等を見直し、より効率的・効果的な実施に努めている。	B	施設サービス・事業等の実施方法について、日頃から創意工夫に努めるよう努力している。
		職員の接遇(言葉遣い、態度、服装等)が適切である。	B	対応職員の接遇について、概ね適切であるが、来館者アンケートに苦情が寄せられている。
		接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	A	接客についての接遇研修は、常日頃から向上するよう努めていると認められる。また、外国人旅行者の増加に対応するためのセミナーを実施する等、サービス向上に努めた。
	直営時と比較して、苦情が少ない。	B	概ね苦情は少ないものと認められる。	
(運営状況)	自主事業	自主事業が積極的に開催され、施設の利用促進に大きな効果があった。	A	積極的に自主事業を企画、運営し、施設の運営に多大な貢献をしている。
		自主事業が、施設の目的に沿って、市民等へのサービスの向上に貢献している。	A	自主事業が施設の目的に合致したものであり、市民サービスの向上に貢献しているものと認められる。

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
指定管理料	指定管理料の執行状況	市と協定した予算の範囲内で、適正かつ効率的に予算を執行している。	B	概ね予算の範囲内で節約に努め、効率的に執行している。
	利用料金(使用料)の取扱い	利用料金制の適正な運用が行われている。(料金設定について協議を経ている。)	B	採用されている利用料金制は適正に運用されている。
		利用料金収入のコストカバー率(利用料金収入/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく安定している。	B	安定した利用料金収入により、運営している。
		徴収した使用料が適正に管理され、市に納められている。 ※使用料の徴収委託している施設に限る。	B	西二番町駐車場の使用料について、適正に管理・徴収が行われている。
	経費節減状況	費用対効果の観点から、経費を縮減する努力が行われている。	B	経費を縮減するとともに、より効果の高い執行を工夫するなど努力している。
		清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫されている。	B	適切な水準の委託を執行するとともに、経費が最小限となるよう工夫、努力をしている。
		利用者一人当たりのコスト(支出/延べ利用者数)について、直営時又は前年度と比較して、大きな変化がなく安定している。または利用者が増え、コストが低く抑えられていて効率的な運営が行われている。	B	利用者一人当たりのコストについて、大きな変化がなく安定している。
		外部委託率(外部委託額/支出)について、直営時又は前年度実績と比較して、大きな変化がなく外部委託し過ぎでない。又は率が低く抑えられており、経費節減に取り組んでいる。	B	前年度に比べ10%増加しているが、24%に留まる範囲で外部委託を執行している。
	収入の増加	収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	B	自主事業や工夫を凝らした企画展の開催など館の周知・魅力向上に努めた。
		自主事業を展開するなど、利用者数増等による収支改善の努力が行われている。	B	自主事業やイベント事業の内容について創意と工夫を凝らし、収入を増やす努力を行った。
経理区分	法人等の会計と指定管理料の会計が適切に区分されている。(口座が指定管理用として設けられている。)	B	適切に区分されている。	
危機管理対策	事故防止対策	利用者の安全確保対策を徹底している。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		安全対策について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		事故等の緊急時に迅速に対応できるように、責任者の設置や職員間の役割分担等の内部組織体制が適切に整備されている。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		事故等の緊急時に迅速に連絡・報告し、指示を受けるための連絡網や市との連絡体制が適切に整備されている。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		事故等の緊急時の職員の対応マニュアルが整備され、かつ、訓練等が行われている。	B	業務基準書に基づき適切に実施している。
		実際の緊急時には、適切に対応できていた。	B	迅速に対応し、適切に報告されている。

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
その他	保険の加入状況	賠償の規模が、市がこれまで直営で行ってきた賠償額と同等以上である。 (募集要項で要求していた基準を維持している。)	B	業務基準書に基づき適切に保険に加入している。
	守秘義務	管理の業務上知り得た秘密の漏えい防止のために必要な措置を講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
	個人情報保護	指定管理者が管理する個人情報について、漏えい、紛失等の事故防止対策が適切に講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
		指定管理者が管理する個人情報について、目的外利用が行われていない。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
	情報公開	管理を行う施設に関する情報の開示及び情報提供のために必要な措置が講じられている。	B	業務基準書に基づき適切に処理されている。
	連絡調整等	関係団体、地域との連絡調整等が、必要に応じ、適切に実施されている。	B	所管課と情報を共有化するなど、適切に実施されている。

【 指定管理者から市に対する要望・提言等 】 ※指定管理者から提出された自己評価シートに記載された事項をそのまま転記する。

平成28年度は、美術館そのものの充実を掲げ、館長の変更、副館長就任、また人員の増強とその人財の教育など多岐にわたって施策を行なって参りました。こうした成果は各方面で出ており、館内でのさまざまな分野での充実が進む一方、業務の効率化も進み、またマスコミに取りあげられる頻度等も高まるなど着実に歩を進めるに至っております。一方、来館客数の減少はさまざまな理由が考えられるものの大きな影を落としており、来期も予断を許さない状況にあります。また、昨年は大幅な引き上げを定めた全国最低賃金による賃金上昇も、弊館の運営には大きなインパクトを与えております。この結果、平成28年度は若干の赤字予定であるものが、平成29年度は大幅な赤字での予算を組む事を強いられております。社会状況や来場者のニーズに即した基準書の人員配置計画や業務内容の見直し、そしてそれに伴う指定管理費の積算見直し、また常設展入金額の見直しをご検討いただきたく申し上げます次第です。

【 講評 】 ※評価の結果について、総合的な評価内容を文章により記入する(指定管理者からの要望・提言等も含め)。

施設の設置目的を理解したうえで、指定管理業務基準書に基づいた管理運営を確実に実施している。
 施設の利用促進については、創意と工夫を凝らした事業展開を行い、利用促進に努めている。
 施設管理では点検を適切に行い、安全管理に努めている。
 以上のような点から、総合的に良好な管理運営を行っている」と評価する。