

平成30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	十和田市民文化センター・十和田市生涯学習センター	
指定管理者名	東北共立・県南環境保全センターグループ 代表 株式会社東北共立 代表取締役 岸浪行雄	
指定期間	5年中4年目	平成27年4月1日 ~ 令和2年3月31日
施設概要	市民に音楽、演劇、美術等の芸術及び芸能文化の創造、発表及び鑑賞の機会を提供し、市民文化及び圏域文化の振興を図ること、及び、多種多様な学習機会の場を提供し、市民の生涯学習の促進及び振興を図ることを目的とする。	
指定管理者の業務	① 文化センター及び生涯学習センターの使用の許可に関する業務 ② 文化センター及び生涯学習センターの使用に係る利用料金等の徴収に関する業務 ③ 文化センター及び生涯学習センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ④ プラネタリウムの投影及び観覧の受付に関する業務	
指定管理に要する総事業費	71,133千円	
指定管理に要する総人件費	28,621千円	
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 1 人	

施設所管課	スポーツ・生涯学習課
-------	------------

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	施設の開館時間、休館日及び利用期間については関係法令等が遵守されている。また、利用者の要望を踏まえ、早朝・深夜及び休館日の開館対応もなされており、施設利用者の利便性の向上が図られている。
		協定等で定めた利用時間が遵守されている。	B	
		協定等で定めた利用日が遵守されている。	B	
		協定等で定めた利用期間が遵守されている。	B	
	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	使用許可及び減免の取り扱いは適正に実施されている。また、判断に苦慮する案件等については、所管課と協議の上事務処理を行っており、特に問題はない。
		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	
		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	指定管理業務基準書に定める人員は確保されており、開館時間(9時から22時まで)においても業務が円滑に行われるよう適正に人員を配置している。また、技能・技術を取得・向上させるための研修等にも積極的に取り組んでいる。
		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	
		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	
		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	
	法令の遵守	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	関係法令等は遵守されている。
		関係法令を遵守していると認められる。	B	
	維持管理業務(清掃、整備など)	利用者が快適に利用できるよう、また、施設の安全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	定期的な安全確認及び日常的な施設の見回りが適切に実施されている。
		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	必要な清掃が実施され、また定期的に館内外を見回ることにより施設が清潔に保たれている。
		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	看板等による注意喚起のほか、利用がないホール・研修室等には立ち入りできないよう施設し、子どもを含めた事故防止に努めている。
		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	危険又は破損箇所等については、所管課に報告の上、利用者の利便性、安全性を高めるよう必要な修繕を迅速に行っている。
		修繕内容について、市に報告が行われている。	B	法定点検等は適切に実施され所管課に報告している。
		法定点検が確実に実施されている。	B	
	文書の管理保存	施設の管理記録が整備されている。	B	管理記録及び関係書類は適切に管理保存されている。
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		
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		
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	内容は適切であるものの提出時期が遅れる場合がある。	
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	備品の機能点検を頻繁に行い、故障及び破損が認められた場合は適正に処理している。	
	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		
	提供・貸出について、利用者からの苦情が少ない。	B		
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	施設の利用増加に努めており、利用人数、利用回数ともに妥当である。
	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	日頃から利用している個人、団体から意見を伺っており、また利用者アンケートの結果、苦情・要望等に対し、随時改善等の手段を講じている。また、ポケットサイズのパンフレットをロビーに設置する等サービスの向上に努めている。
		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	
		職員の接遇(言葉遣い、態度、服装等)が適切である。	B	電話対応や接遇について社内マニュアルの作成や研修を実施し向上を図っている。
		接遇について、研修等を定期的かつ適切に実施している。	B	
自主事業	直営時と比較して、苦情が少ない。	B	特に苦情は寄せられていない。	
	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。	B	天体観望会やプラネタリウム特別投影会など定期的に開催し、特に子どもから好評を得ている。	
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	予算の範囲内で適正に執行されている。
	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。)		料金設定は条例に基づくものである。
		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	収入状況は年度により変動するものの、経費の削減に努め、コストカバー率はほぼ安定している。
		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。		

評価項目		評価の視点	評価	評価の理由
(指定管理料)	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	民間のノウハウを生かし、外部委託を複数年契約にする、または保守点検の一部を有資格者の従業員が行うことや自社対応とする等の取組みを行い、経費の削減に努めている。
		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	
		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	
		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していない。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	
	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	各月の催事案内のチラシを配布するとともに、ホームページ上でも広く周知している。自主事業については、人気アーティストのコンサートや「中秋の名月」、「お月見の夕べ」などを開催している。
	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		
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	東北共立・県南環境保全グループ専用の口座を設けている。	
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	独自に緊急対応マニュアルを作成しており、緊急時の体制は整備されている。また、研修・訓練等を実施しているほか、常時施設の見回りを行い安全確保に努めている。なお、警察とも協力し、見回りを強化している。
		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	
		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	
		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	
		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	
実際の緊急時には、適切に対応できていた。	B	地震等の際の対応、来館者の突然の体調不良の際の救急要請についても適切であった。		
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	定められた賠償額を満たす保険に加入している。(公立文化施設賠償責任保険及び公立文化施設災害補償保険加入)
	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	栃東北共立の個人情報取扱規定に基づき、必要な措置が適切に講じられ、従業員全員で規定を遵守するよう徹底を図っている。
	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	
		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	
	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	
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、関係機関との連絡調整は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。

【 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・提言等も含む)。

東北共立・県南環境保全センターグループは、平成19年度から指定管理者として指定を受け、令和元年度も継続中である。その経験と日々の改善を踏まえ、公平性、安全性、快適性の高い施設運営に努め、概ね業務基準書どおり管理運営がなされているといえる。

施設の老朽化が進み、耐震改修が必要な状況である。利用者の安全性や利便性が低下することがないよう、不具合が判明した所管課への報告・連絡をより緊密に行うよう要望する。また、利用者から苦情・意見をを受けた際は直ちに報告するよう要望する。