

(様式第7号)

令和3年度 年度評価表

1 指定管理施設の概要

|       |                                     |      |                     |
|-------|-------------------------------------|------|---------------------|
| 施設名   | 舞鶴市商工観光センター                         |      |                     |
| 指定管理者 | 舞鶴商工会議所                             |      |                     |
| 設置目的  | 商工業、観光等地域産業の振興を図り、もって地域の活性化に寄与するため。 |      |                     |
| 選定方法  | 公募・非公募                              | 指定期間 | 平成31年4月1日～令和6年3月31日 |
| 所管課   | 産業振興部産業創造室産業創造・雇用促進課                |      |                     |

2 利用状況等の推移

|          | 令和元年度      | 令和2年度      | 令和3年度      | 年度 | 年度 |
|----------|------------|------------|------------|----|----|
| 利用者数(人)  | 34,727     | 14,985     | 15,999     |    |    |
| 利用料金(円)  | 7,475,474  | 20,218,773 | 4,979,254  |    |    |
| 指定管理料(円) | 61,200,000 | 63,377,000 | 63,377,000 |    |    |

3 成果(数値)目標の達成状況

| 成果(数値)目標の種類   | 市設定目標   | 年間目標(A) | 実績(B)   | 達成率(B/A) |
|---------------|---------|---------|---------|----------|
| 施設利用人数        | 45,000人 | 42,130人 | 15,999人 | 38%      |
| 施設利用件数        | 1,800件  | 1,710件  | 1,170件  | 68%      |
| 交流事業参加人数      | —       | 3,250人  | 0人      | 0%       |
| 観光ガイド養成講座受講者数 | —       | 80人     | 55人     | 69%      |
| パソコン講座受講者数    | —       | 90人     | 67人     | 74%      |

4 収支状況

(円)

| 収入    |            | 支出    |            |
|-------|------------|-------|------------|
| 利用料金  | 4,979,254  | 人件費   | 12,848,800 |
| 指定管理料 | 63,377,000 | 維持管理費 | 54,381,224 |
| 事業収入  | 780,100    | 事業費   | 1,351,948  |
| その他   | 6,240,585  | その他   | 10,318,137 |
| 合計    | 75,376,939 | 合計    | 78,900,109 |
| 差額    |            |       | △3,523,170 |

5 所管課による評価

| 項目                         | 評価 | コメント                                                                                                         |
|----------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 事業計画の達成度               |    |                                                                                                              |
| 成果(数値)目標を達成しているか           | △  | 緊急事態宣言等の発令に伴う施設利用の制限等が影響し、利用件数、利用人数ともに目標を大きく下回った。                                                            |
| 施設の将来的な構想(ビジョン)に沿った運営を行ったか | ◎  | 施設の本来の機能と特性を見直し、自主事業に反映させる等、工夫がみられた。                                                                         |
| 施設の果たすべき使命(ミッション)を果たしたか    | ○  | 市の観光・商工業の発展を見据え、様々な企画・イベントを企画したが、緊急事態宣言の影響により残念ながら実施できなかった。その様な状況の中でも、オンライン説明会の会場として利用いただく等新たな利用客の獲得にも努められた。 |
| 市指定事業、自主事業は計画どおり行われたか      | ○  | 来場者が見込まれるイベントは感染拡大を考慮し、中止せざるを得ない状態となったが、実施が可能なものについては参加人数を減らす等実施に向けた工夫が見られた。                                 |
| 利用者数の増加、利用率の上昇などが図られたか     | ○  | 利用者が安心して施設の利用ができるよう、ガイドラインを遵守した感染防止対策を行った。問い合わせや下見の段階から丁寧に対応する等利用者寄り添った対応が見受けられた。                            |
| (2) 利用者の満足度                |    |                                                                                                              |
| 利用者の満足が得られたか               | ◎  | 満足度アンケートによると、「良い」「やや良い」の評価が多くみられ職員の対応、施設管理ともに概ね好評価。                                                          |
| 利用者の意見・要望の把握は適切に行われたか      | ◎  | 施設の満足度アンケートによる利用者の意見聴取が行われた。自主事業については講座内容について参加者から希望もあるため、講座内容についても見直しを図りたい。                                 |

|                                 |   |                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者の要望・苦情への対応は十分に行われたか          | ◎ | 緊急事態宣言の発令による施設利用のキャンセルやイベントの中止等丁寧な対応によりトラブルに発展することはなかった。                                                                                                                    |
| <b>(3) 管理運営の効率性</b>             |   |                                                                                                                                                                             |
| 経費の節減が図られたか                     | ◎ | 普段から節電や照明のLED機器への交換など、電気使用量の削減に努めるとともに、夏場には特に節電を意識した施設の運営に努められた。                                                                                                            |
| 委託費、物品の購入費等の経費が最小となるような取組が行われたか | ○ | 内容を精査し、経費の節減に努められた。                                                                                                                                                         |
| 収入増加のための取組が行われたか                | ◎ | 施設の利用が制限される中、十分な感染防止対策を実施したうえでイベントの開催が行われた。オンライン説明会の会場として利用いただく等新規の利用にも努められた。                                                                                               |
| <b>(4) 適正な管理運営</b>              |   |                                                                                                                                                                             |
| 適切な人員配置が行われたか                   | ○ | 適切な人員配置に努められた。                                                                                                                                                              |
| 職員の能力向上のための取組が行われたか             | ○ | 適切に行われている。                                                                                                                                                                  |
| 施設の平等な利用が行われたか                  | ○ | 平等な利用が行われている。                                                                                                                                                               |
| 個人情報の管理が適切に行われたか                | ○ | 適切に管理されている。                                                                                                                                                                 |
| 情報の公開が適切に行われたか                  | ○ | 適切に行われている。                                                                                                                                                                  |
| 収支状況や会計処理が適切か                   | ○ | 適切に処理されている。                                                                                                                                                                 |
| 施設・設備の法定点検及び保守が適切に行われたか         | ○ | センター管理業務仕様書に基づき、適正に管理されている。                                                                                                                                                 |
| 備品等の管理が適切に行われたか                 | ○ | 適切に管理されている。                                                                                                                                                                 |
| 危機管理、安全対策などは十分か                 | ○ | 避難訓練を実施されるとともに、館内での犯罪や事故発生時に迅速かつ的確に対応できるよう、「危機管理マニュアル」を作成されている。                                                                                                             |
| 法令等を遵守し、適正な管理が行われたか             | ○ | 適正に管理されている。                                                                                                                                                                 |
| <b>(5) その他コメント</b>              |   |                                                                                                                                                                             |
| サービス向上                          |   | 施設利用者が安心して利用ができるよう、問い合わせの段階から丁寧な対応がされており、アンケートにおいても概ね良いの評価をいただいている。自主事業については民間広報誌を活用した広報に新たに取り組み、今後の事業の充実を期待するとともに、1階ロビーでは更なる有効活用を図り市民から親しみやすい施設になるよう来館者、利用者の向上に向けた工夫を図りたい。 |
| 経費削減                            |   | 節電や照明のLED機器への交換、電気料金の契約見直し等、電気使用量（ランニングコスト）の削減に努めるとともに、委託費等についても内容を精査し、経費の節減に努められた。                                                                                         |
| 施設の維持・管理                        |   | 植栽の根による通路の盛り上がりに対しては、コーンと柵を設置し注意を呼び掛け、利用者の安全を考慮した迅速な対応がされている。経年劣化による不良箇所が散見されるが、優先順位を考慮し、適切な施設管理に努められたい。                                                                    |

※ (1)から(4)までにおける評価区分

- ◎(優)： 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準より優れた内容である。
- (良)： 協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に沿った内容である。
- △(可)： 協定書、仕様書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- ×(不可)： 協定書、仕様書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である。

## 6 選定委員会による評価

|     |                                                                                                                                                                                                         |                                                                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| 評価点 | 3点                                                                                                                                                                                                      | ※左記の点数は、各委員が次の5段階評価を行い、その点数を平均したものです。<br>5：良い、4：やや良い、3：普通、2：やや悪い、1：悪い |
| 総評  | <p>コロナの影響により利用料金が大幅に減少したことは理解できる。<br/>         コロナ禍で大人数の利用ができないため苦労は理解できる。<br/>         利用者がコロナの影響により減少しているが、よく管理されている。<br/>         施設が清潔に保たれており好印象である。<br/>         1階ロビーの有効利用について色々な企画・実行を図られたい。</p> |                                                                       |

《参考》 過年度の評価点

| 令和元年度 | 令和2年度 | 年度 | 年度 | 平均    |
|-------|-------|----|----|-------|
| 3.16点 | 3.33点 |    |    | 3.24点 |