

令和元年度 指定管理業務 実績評価シート

部課名 商工部商工労政課

施設名	弘前市まちなか情報センター
施設の設置目的	市民及び観光旅行者に、各種地域情報並びに交流及び休息の場を提供することにより、中心市街地のにぎわいを創出し活性化を図るため。
所在地	弘前市大字土手町94番地1
指定管理者名	公益社団法人 弘前観光コンベンション協会
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで
1 事業計画の実施状況 施設の設置目的を理解し、協定書、管理業務基準書及び事業計画書に基づいて、概ね計画通りに実施されている。 また利用者が安心して施設を利用できるよう、施設内外の環境美化や維持管理に努めるなど、事業計画に基づいた適正な管理運営を実施している。	
2 自主事業の実施状況 年間を通して、桜、りんごグッズ等の物産販売、軽飲食の提供を目的とした「セルクル」喫茶売店事業をはじめ、プレイガイド事業、自動販売機事業及びサイクルネット事業(冬期間を除く)等を実施している。それに加え、今年度はネジを利用した「にじいろネジ」工作教室を開催。普段当センターを利用する機会が少ない小学生とその保護者を対象に実施し、新たな年齢層の定着を図った。	
3 市民サービス向上のための取組状況 これまで実施しているイベント等ポスター・チラシの掲示依頼への対応、市内イベント情報の収集・提供、地元新聞の設置、長靴の無料貸出、インターネット閲覧環境の提供に加え、職員の資質向上のため研修を行った。また、弘前さくらまつり公式応援キャラクター『桜ミク』のコラボキャンペーンである『桜ミュージアム』を展開。殊に若年層の誘客、来館者増を図った。	
4 市民ニーズの把握の実施状況 アンケート調査を実施し、利用者の意見を反映するようにしたほか、意見箱の設置や受付での直接の苦情対応等から市民ニーズの把握に努め、苦情・賞賛シートにまとめている。今後もアンケート件数増加のため引き続き努力していただきたい。	
5 施設の利用状況（利用者数、稼働率など） 平成30年度の来館者数は47,106人だったが、令和元年度は『桜ミク』のコラボキャンペーンである『桜ミュージアム』を展開したことなどにより、殊に若年層の誘客が図られ、入館者数は前年度比25%増の58,876人となった。 有料スペースの稼働率については、スタジオ室貸出は32.8%(前年度33.2%)、交流室は12.4%(前年度13.2%)と若干減少した。	
6 指定管理業務の収支状況 計画的な予算執行に努めており、適正に行われている。	

7 実地調査の結果

施設の管理・運営は適正に実施されている。引き続き、月例の業務報告以外にも必要な情報を共有し、施設設備等の異常が発生した場合は迅速な報告をするよう努めていただきたい。

8 成果指標の達成度

令和元年度入館者58,876人÷目標入館者数47,200人×100＝達成率124.7%

9 評価

(1) 指定管理者の自己評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	法令等の遵守、利用者への平等性、適切な人員配置で施設運営を行った。	引き続き、円滑な施設の運営に努めていく。
施設の管理	A	施設の不具合等は随時担当課に報告し対応した他、施設周辺の美化・衛生面・除雪等にも留意した。	引き続き、施設の管理について迅速な対応を心掛ける。
経理の状況	A	公益社団法人として適切な経理の実施	適切な経理の実施に努めていく。
団体の財務状況	B	公益社団法人として適切な運営の実施	適切な運営の実施に努めていく。

(2) 市の指定管理者に対する評価

評価区分	評価	評価の説明	今後の課題と対応
施設の運営	B	法令等の遵守、平等性、適切な職員配置をし、利用しやすい施設を目指している。	引き続き、円滑な施設の運営に努めていただく。
施設の管理	B	施設の不具合等は随時、担当課に相談し対応したほか、施設周辺の美化・衛生面にも留意している。	オープンから15年が経過しており、今後経年劣化等による修繕箇所が増える恐れがあるため、より一層の注意を要する。
経理の状況	B	指定管理者として適切な経理の実施。	適切な経理の実施に努めていただく。
団体の財務状況	B	指定管理者として適切な運営の実施。	適切な運営の実施に努めていただく。

【評価の視点】

評価区分	評価の視点
施設の運営	法令等の遵守、使用許可、市の指定事業、付随業務、自主事業、公平性、職員配置・研修、開館時間・休館日、職員の接遇、利用者ニーズの把握・反映、事業計画の実施状況、業務報告など
施設の管理	利用者の安全対策、施設・設備の維持管理、個人情報の管理、文書等の管理、備品等の管理、緊急時対策、災害対策など
経理の状況	帳票等の整備、経理の区分、収支状況、経費の削減、帳簿等の保管状況など
団体の財務状況	安定的な施設の管理が可能な経理的基盤を有しているか

【評価の基準】

A	協定書・基準書等の内容を超える管理運営が行われたと判断できるもの (適正な管理運営に加えて、更なる取組みや成果があると評価できるもの)
B	協定書・基準書等の内容を概ね適正に実施していると判断できるもの (軽微な改善点はあったが、速やかに改善されているもの)
C	協定書等の内容に対して改善点はあったが、適切な改善策が講じられているもの
D	協定書等の内容に対して不履行があるものや、改善がなされていないものがあるもの

※「団体の財務状況」の評価基準

B	問題がない
C	今後に注意を要する
D	早急な改善を要する