

## 年度評価シート

課名 中山間地振興課

施設の名称 藁科都市山村交流センター	指定管理者名 藁科交流センター運営委員会
1 履行状況	
<p>(1) 維持管理業務 業務仕様書及び事業計画書に従って管理業務を実施し、警備や清掃等について第三者委託により実施し、各業務とも概ね適切に履行されている。</p> <p>(2) 施設利用者数 指定管理(第4期)4年目、令和3年度の利用者は55,051人で、前年度54,988人と0.1%の微増となった。8月の後半及び9月が臨時休館となったことをはじめ、新型コロナウイルスの影響を強く受ける中、指定管理者の努力により感染症対策と利用者の受け入れを両立できた。</p> <p>(3) 事業実施状況 自主講座等の事業については、新型コロナウイルスによる休館等の影響で実施できなかったものもあるが、概ね事業計画のとおり実施されている。主催講座は年6回、交流・イベント講座は年20回開催し、延316人の参加があった。</p>	
2 市民(利用者)からの意見・要望の内容とその対応状況の評価(クレーム対応 等)	
<p>令和2年度に引き続き、飾りつけによる季節の雰囲気づくりに力を入れ魅力の向上に努めている。また、カラオケの再開といったコロナのため対応ができない要望についても、可能な範囲で応える方法を模索し、新たに歌入りの曲を流すといった対応が見られた。</p> <p>館内利用に関するコロナ禍ならではの苦情、要望も寄せられたが、感染状況等を総合的に判断し柔軟に対応した。</p>	
3 市民(利用者)へのアンケートや満足度調査の状況評価	
<p>利用者アンケートを実施した結果、施設の印象については「大変良い」、「良い」という評価(無回答を除く)が96%、また、職員の態度については「大変良い」、「良い」という評価(無回答を除く)が97%となっており、利用者からの要望が多様化する中、利用者の多くにとって満足を得られる施設運営がなされている。</p>	
4 指定管理者の経理状況の評価	
<p>指定管理業務の収支状況については、概ね予算どおりに執行されており、良好である。また、会計帳簿類も整理されており、適正な経理が行われている。</p> <p>デマンドコントローラーの活用や季節に合わせた温度設定の心がけなどにより電気使用量及び燃料費の削減を行い省エネに努めている。</p>	
5 総括的な評価(課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など)	

前年度事務事故発生の有無	無
本年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

令和3年度も令和2年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により施設が休館となったことやイベントが実施できなかったことから、事業計画書に記載の目標に届かなかったが、令和元年度まで利用者は増加傾向にあったことを踏まえると、その影響を除けば達成できた可能性が高い。業務においては感染症対策のため、娯楽要素や風呂の利用時間等の制限しながらの営業となったが、感染状況や利用者からの要望等を総合的に判断し、施設のレイアウトや制限内容の変更といった柔軟な施設運営が見られた。

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請・協議に基づき、施設の休館、清掃、利用者からの問合せ対応等が適切に行われた。

今後も新型コロナウイルス感染症の対策を前提とした施設運営が求められるが、「わらびこマルシェ」の再開など来館者の増加や魅力向上につながる取り組みを期待したい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。