

# 指定管理者に対する点検総括表

(点検対象期間：令和 4 年 4 月 1 日 から令和 5 年 3 月 31 日)

施設名	南三陸町東日本大震災伝承館（南三陸311メモリアル）
指定管理者	一般社団法人南三陸町観光協会
指定期間	令和4年10月1日～令和9年3月31日
所管する所属	商工観光課 観光振興係

## 所管する所属の所見

### 公平性、安定性、安全性に対する所見

(管理運営、公平確保、職員の配置、施設維持管理、修繕、備品管理、安全管理、個人情報の管理、情報提供、会計管理状況について総合的に記述。)

- ・一般社団法人南三陸町観光協会が指定管理者になって1年目である。令和4年2月16日に南三陸町東日本大震災伝承館管理業務基本協定書の契約締結を行い、協定書及び同仕様書、並びに事業計画書に基づいて適正かつ着実に管理運営がなされた。
- ・施設の維持管理等については、報告があった都度両者で協議し、適切に対応し、利用者の公平性が保たれた運営がなされた。
- ・個人情報の管理についても、法令及び個人情報取扱特記事項に基づき、良好かつ安全性が保たれた。

### 効果性、貢献性に対する所見

(利用者ニーズの把握・反映、自主事業の実施状況について総合的に記述。)

- ・アンケートを実施し、利用者の要望・意見は積極的に取り入れて、対応できる事項については迅速に対応している。
- ・ホームページでの情報発信を始め、各種イベントの企画、PR活動により来場者獲得に努め、コロナ禍ではあったが85,161人となった。このうち、有料部分の入場者数は8,495人となり、今後、更なる誘客増加に向け、モニターツアーや商談会等に積極的に参加するなどの必要がある。
- ・自主事業については、施設外プログラムが当初見込みを下回ったが、視察受け入れ対応として資料及び昼食をセットとした販売の売上げが好調であった。

### 効率性に対する所見

(経費の削減について総合的に記述し、収支状況を添付。)

光熱水費については電気料の高騰により、当初予定していた予算額を大きく上回った。来場者対応のため、冷暖房を継続して使用することになるものの、節電対策について引き続き取り組んでもらうよう働きかけを行う。

※令和4年度南三陸町東日本大震災伝承館管理業務収支状況報告書

- (1) 指定管理業務に係る収支状況
- (2) 自主事業に係る収支状況

## 課題や今後の方向性についての意見等

(当該施設での指定管理者制度の課題や改善すべき方向性等について記述。)

- ・多くの被災自治体が整備する震災伝承施設は震災遺構を中心とした展示が多い中で、当町の伝承館は町民の被災経験の証言映像やラーニングプログラムをメインとし、他の施設との差別化が図られており、オープンから半年で85,161人の来場は、よい滑り出しだと言える。一方で、有料来場者数は8,495人となっており、今後、更なる誘客促進、継続して来場してもらえるような仕組みづくりが必要と考える。
- ・設備の維持・管理、災害対応のマニュアル整備について、指定管理者及び関係部署と調整し、必要な対応について協議したい。

## 審査委員会の意見

利用者数の増のため、SNSのユーザー数を把握して検証するよう指導すること。  
会計書類の整理等、適正な会計管理に努めるよう指導すること。

## 指定管理者制度導入施設における業務点検評価表

施設名	南三陸町東日本大震災伝承館（南三陸311メモリアル）	評価対象年度	令和4年度業務
指定管理者	一般社団法人南三陸町観光協会	所管する所属	商工観光 課
指定期間	令和4年10月1日～令和9年3月31日		観光振興 係
施設の目的	東日本大震災の記憶及び教訓を伝承し、防災・減災意識を醸成するため、伝承館の管理運営を効果的かつ効率的に実施すること		
業務の内容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 総合案内業務</li> <li>2 施設の維持管理業務に関すること</li> <li>3 誘客、広報事業に関すること</li> <li>4 交流、自主事業に関すること</li> </ol>		

総合的な評価		評価項目数
<b>総合評価</b>	<p>一般社団法人南三陸町観光協会（以下「町観光協会」。）が指定管理者となり1年目である。公式ホームページやSNSを有効に活用した情報発信を始め、イベントへも積極的に参加し、PR活動を行う等誘客促進に取り組んでいる。電気料の高騰により、実際の支出額が当初予定していた予算額を大きく上回ったが、指定管理者として、自主事業における黒字化は評価できる。今後、利用者の満足度アップによるリピーターの拡大やイベントの企画内容を更に充実し、町の集客拠点施設としての役割を期待する。</p>	<b>A優良：1</b>
<b>評価事項</b>	<p>オープンから半年で来館者数85,161人は、よい滑り出しだと言える。今後も継続して来場してもらえるような仕組みづくりやイベント等企画の開催が必要と考える。</p>	<b>B適正：12</b>
<b>改善事項</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オープンから半年が経過しているが、設備の維持・管理において課題となる事項（壁塗装剥離等）が生じていることから、指定管理者及び関係部署と調整し、必要な対応について協議したい。</li> <li>・各地で地震等災害が多発し、防災・減災を意識している自治体や団体等が増えている傾向にあると感じる。伝承館が果たす役割を今一度、共有し、それらを意識した活動ができることを期待したい。</li> </ul>	<b>C改善：0</b>

1. 施設の管理運営・事業	評価
<p>令和4年10月に新たにオープンした施設ということもあり、来場者数がオープンから半年で85,161人（うち、有料部分来場者8,495人）であった。来場者獲得に向け、自治体、学校関係、各種団体へのセールス活動を始め、自主事業での視察受け入れ対応など誘客促進に向けて取り組んでいる。</p>	<b>B適正</b>
2. 利用者の公平確保	評価
<p>施設の利用においては、南三陸町東日本大震災伝承館設置及び管理条例及び同施行規則に基づき公平に行われ、利用料金も適正に徴収されている。 入場料収入の実績：令和4年度 6,141,350円</p>	<b>B適正</b>

<b>3. 職員の配置、研修等</b>	評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・伝承館の運営と来場者サービスの提供に支障のない人員配置となっている。</li> <li>・研修は、他団体が実施した語り部コースを受講したり、職員間で接遇対応を確認し合うなど職員のスキルアップのために取り組んでいる。</li> <li>・問い合わせや利用者への対応など、的確で親切な対応がなされている。</li> </ul>	B適正
<b>4. 施設の維持管理業務及び保守点検</b>	評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・屋外階段の踏板の角が欠け始めており、足を踏み外し転倒するケースが発生していたため、協議の結果、町で滑り止めと踏板保護の機能を兼ねた資材の設置工事を行った。</li> <li>・シアタールームにおいて、冷却ファンが常時稼働し、視聴者にとって音声を認識する際に支障が出るレベルとなっていたため、協議の結果、天井に工事用送風機の設置工事を行い状況を解消した。</li> <li>・この他保守点検を計画的に実施し、適正な維持管理を行っている。</li> </ul>	B適正
<b>5. 施設の修繕</b>	評価
南三陸町東日本大震災伝承館管理業務基本協定に基づき、指定管理者が行うべき小規模な修繕（20万円以下）など、適正に実施し、設備の維持、長寿命化に努めている。	B適正
<b>6. 備品管理</b>	評価
管理備品の修繕が必要になった場合など、適切な処理・報告がなされている。	B適正
<b>7. 安全(危機)管理</b>	評価
<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光客を交えた避難訓練を行い、有事の際の避難経路の確認及び観光客避難誘導の体制を構築している。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症感染対策として、アルコール消毒や検温を実施した。</li> </ul>	B適正
<b>8. 個人情報の管理</b>	評価
個人情報に関する法令及び基本協定書にある個人情報取扱特記事項を順守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めている。	B適正
<b>9. 利用者ニーズの把握・反映</b>	評価
利用者アンケートを実施し、課題やニーズの把握に努めている。実際にペット連れの利用者も多くリードフックの設置も意見として寄せられたことから、リードフックを設置した。	B適正
<b>10. 自主事業の実施</b>	評価
ワークショッププログラムの実施や視察受け入れ対応により自主事業の黒字化がなされた。 自主事業収入の実績：令和4年度 410,098円	B適正
<b>11. 経費の節減</b>	評価
職員による軽微な修繕、清掃の実施や節電対策など、経費縮減に努力しているのが認められる。	B適正

12. 利用者への情報提供	評 価
<p>自社の特性を活かした情報発信として、伝承館専用の多言語対応による公式ホームページの運営を始め、SNSの活用、紙媒体で施設案内リーフレットを制作し、道の駅を中心とした各種拠点施設において配架している。</p> <p>令和5年3月に開催された「南三陸町観光物産展in仙台駅」にも出展し、PR活動に積極的に取り組んでいる。</p>	A優良
13. 会計管理	評 価
<p>契約書や領収書、収入及び支出調書等書類が整備され、適正に管理されている。</p>	B適正

利用者の要望とその対応状況			
期日	要望内容	期日	対応状況
2022年10月	風除室の自動ドアに衝突するため、分かりやすくしてほしい	2022年10月	シールを添付し、再発を防止した。
2022年12月	ラーニングシアターの待ち時間が長い	2022年12月	1日の上映回数を見直し、なるべく待ち時間が出ないようにした。また、利用者がいない場合はレギュラープログラムをショートプログラムに変更するなど適宜対応を行った。
2022年12月	エレベーターが作動しない	2022年12月	設置業者に調査を依頼したところ、扉と壁の間に何か挟まることもが原因と考えられるため、危険防止も兼ねて指の挟み込みを防止するシールを張り対応した。
2023年2月	屋外階段の踏板の角が欠け始めており、足を踏み外し転倒するケースが発生している	2023年3月	滑り止めと踏板保護の機能を兼ねた資材の設置工事を行った。
2023年2月	シアタールームにおいて、冷却ファンが常時稼働し、視聴者にとって音声を認識する際に支障が出るレベルとなっている	2023年3月	天井に工事用送風機を設置する工事を行い、状況を解消した。

**自主事業の実施状況**

<b>実施状況</b>	※ 別紙資料添付による対応可
<p>【施設外プログラム】  南三陸町民の証言映像を視聴し、参加者で話し合い、今日から実践できる防災アクションを持ち帰るワークショップ形式のプログラムを実施。  ・一般編 参加 5団体 54名  ・学校編 参加 4団体 419名</p> <p>【視察対応パック】  3種類の視察受け入れ対応を実施。  ①南三陸311メモリアル、道の駅設置・運用 ⇒2団体 60名  ②観光による地域づくり ⇒0  ③南三陸311メモリアルのコンセプト紹介 ⇒8団体 123名</p>	

**収支状況** ※別添のとおり ※ 別紙資料添付による対応可

(収入)					単位：円
項目	予算額	決算額	比較増減	内訳	
計	0	0	0		

(支出)					単位：円
項目	予算額	決算額	比較増減	内訳	
計	0	0	0		