指定管理者に対する点検総括表

（点検対象期間：令和 6 年 4 月 1 日 から令和 7 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。）

・公平性
特定の主張や思想が介するような運営はなく、来場者に対する姿勢も施設の意義に沿ったものである。職員の配置についても過度の残業や特定の者への超過業務もなし。また、入場料の徴収や減免についても、条例・規則に則った取り扱いをしており、公平性が保たれている。
・安定性
設備や備品の管理状況についても悪意や故意による破損・紛失等は見受けられず、安定した維持管理がされている。
・安全性
防火点検等によるハード面の安全性はもちろんのこと、法令に基づいた個人情報の管理等、ソフト面での安全性も管理されている。会計管理状況についても、決算額と予算額を対比しても大きな乖離はなく、適正に管理されていると認められる。

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。）

・効果性
アンケートによる利用者の要望・意見を積極的に取り入れる体制を構築しており、来場者アンケートの満足度も高い。また、各種メディアへの掲載や教育旅行等の団体誘致に注力しており、来場者獲得の努力が認められる。
・貢献性
自主事業の収益のほとんどがまちあるき語り部等の震災学習プログラムであり、施設の意義とマッチしたものとなっていることから、来場者数の増加や来場者の防災意識向上等の相乗効果をもたらしている。

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。）

・効率性
人件費の増加や物価高騰の影響があり、予算額よりも総支出は多くなっているが、事業支出の精査によって経費削減を行い、有料ゾーンへの集客に力を入れることで、効率的な運営がされている。

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。）

定期的な展示替えや多言語化によるインバウンド受入整備等、多方面のニーズを反映させた取り組みを実施し、広報にも注力しており、来場者誘致に尽力する姿勢は認められる。しかしながら、来場者数は年々減少傾向にあることから、教育旅行や企業研修など、団体来場者の誘致とリピーター化を重点的に取り組む必要があると考える。

審査委員会の意見

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　6　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 観光振興　　係
指定期間	令和4年10月1日～令和9年3月31日		
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	1　総合案内業務 2　施設の維持管理業務に関すること 3　誘客、広報事業に関すること 4　交流、自主事業に関すること		

総合的な評価	評価項目数
総合評価 施設の設置目的に沿った運営が適切に行われており、多言語対応した案内図の整備やＨＰの頻繁な更新、ＳＮＳを活用した情報発信等、随所でサービスの向上が図られている。特に来場者アンケートによる満足度は、従事職員の応対やラーニングプログラム、展示内容等を総合し、大多数が高評価をつけており、良好な運営が行われてると認められる。 全体の来場者数は減少傾向にあるものの、誘客活動により有料ゾーン利用者の割合は増加しており、効率的な運営が実施されていると評価できる。 参考 令和５年度来場者数　108,404人（内有料ゾーン32,934人 割合30%） 令和６年度来場者数　 73,207人（内有料ゾーン29,240人 割合40%）	A優良 ：4
評価事項 多言語に対応した展示等媒体により、インバウンド受入整備を実現し、新規の来場者確保に繋がっている。また、定期的な展示替えや企画展等の実施により、町外はもちろんのこと地元住民を対象とした企画も展開しており、町民の来館誘致についても評価できる。	B適正 ：9
改善事項 連休での来場者が多い反面、平日の来場者数に大きな波が認められる。団体客の誘致を平日に集中させる等、効率的かつ安定した運営を期待する。また、減少傾向にある来場者数を維持・増加させるため、来場者のリピーター化を狙う計らいも必要と思われる。	C改善 ：0

1. 施設の管理運営･事業	評　価
事業計画に基づく事業が適切に実施されており、展示企画等も社会情勢を反映させ、町と協議の上で変更する等の柔軟な運営がされている。事業の収支状況も計画を達成しており、適正と認められる。	B適正
2. 利用者の公平確保	**評　価**
施設の利用や企画イベントへの参加、申込み等の手続きが公平に行われており、入館料の徴収、減免申請についても条例に基づいて適切に実施されている。	B適正
3. 職員の配置、研修等	**評　価**
事業計画に基づいた人員配置がされている。職員に対するスキルアップ研修や健康診断も適正に実施されており、来場者からの接遇に関する苦情もない。	B適正

4. 施設の維持管理業務及び保守点検	評　価
事業計画に基づいた施設の維持管理が徹底されており、異常があった場合も即時報告のうえ修繕等の措置を行う体制が整っている。異常があった場合は、日々の業務日報（電子記録）に記載され、適切に管理されており、優良と認められる。	A優良
5. 施設の修繕	評　価
令和６年度において指定管理者が実施した施設の修繕はなし。	B適正
6. 備品管理	評　価
令和６年度において指定管理業者が調達した備品はなし。町の備品については、破損や汚損、紛失等は認められず、適正に管理利用されている。	B適正
7. 安全（危機）管理	評　価
事故や災害時の対策マニュアルが整備されており、定期的な訓練等が実施されている。また、管理責任者及び防火管理者が配置されており、適切な安全管理がされている。	B適正
8. 個人情報の管理	評　価
個人情報が記載されている書面については、法令に沿った規定を備え、書庫に施錠して保管している。また、要領を従事職員に周知し、規定に則った管理を徹底している。	B適正
9. 利用者ニーズの把握・反映	評　価
アンケート満足度は非常に高く、改善要望等はほとんどないが、指定管理者の権限内で些細な依頼等があった場合は迅速に対応し、その日報を電子記録で保管している。また、町の判断を要する要望があった場合でも、即座に協議できる連絡体制を整えている。 町内教育機関や商店街等の地域との交流企画を定期的に実施しており、利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいることから、優良と認められる。	A優良
10. 自主事業の実施	評　価
事業計画に基づく自主事業は施設の目的に沿ったものであり、内容も指定管理者の特性が活かされ、来場者の増加に結びついていることから、優良と認められる。	A優良
11. 経費の節減	評　価
昨今の物価高騰の中で、適切な費用管理がなされており、収支計画と同等額を推移している。	B適正
12. 利用者への情報提供	評　価
施設の利用に関する情報、手続について、分かりやすく案内されている。また、ホームページの更新やＳＮＳでの配信、リーフレット等による情報発信のほか、町内外の催事において誘客商談会等も参加しており、優良と認められる。	A優良
13. 会計管理	評　価
指定管理に関する収支と自主事業に関する収支並びに指定管理母体（南三陸町観光協会）の収支を明確に区分し、適切に電子管理されている。また、年間の運営費用が収支計画に基づく各費目の金額から逸脱することなく執行されている。	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
	パンフレットやリーフレットなどの紙媒体資料において、「3.11」の記載は多くあるが、実際に震災が何年に起こったのか記載がない。		次回増刷時に「2011年又は平成23年」など、紹介文書を改訂するよう調整中。

自主事業の実施状況

実施状況　　※　別紙資料添付による対応可

・まちあるき語り部等の震災関連プログラム取り扱い
・グッズ販売（ポストカード、きりこ紙ファイル、写真集）

収支状況　別紙のとおり　　※　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	