

令和4年度 指定管理者モニタリング年度評価シート [山形テルサ]

施設概要			
施設名(所在地)	山形テルサ (山形市双葉町一丁目2番3号)		
施設目的	<p>教養、文化、体育又はレクリエーションの施設その他の福祉施設を設置し、及び運営することに基づく雇用福祉事業のための施設であり、勤労者総合福祉センター(B型)として設置された施設。</p> <p>上記のことから、この市の勤労者をはじめとする市民の教養の向上及び文化交流の振興等を推進することを目的とする施設。</p>		
指定管理者(選定方法)	一般財団法人 山形市都市振興公社		
指定管理期間	平成31年4月1日～令和11年3月31日		
指定管理者が行う業務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 山形テルサの事業の実施に関する事。</li> <li>2 山形テルサの建物又は附属設備若しくは備付の物品の維持管理に関する事。</li> <li>3 山形テルサ条例に規定する使用の許可・不許可・許可の取り消し等に関する事。</li> <li>4 山形テルサ条例に規定する行為の禁止等に関する事。</li> <li>5 山形テルサ条例施行規則で定めるところにより、開館時間、休館日等に関する事。</li> <li>6 施設等の貸出に関する事。</li> <li>7 窓口、電話等の対応に関する事。</li> <li>8 運営懇談会に関する事。</li> <li>9 渉外に関する事。</li> <li>10 広報に関する事。</li> <li>11 やまがたe申請施設予約システムに関する事。</li> <li>12 レストランの運営に関する事。</li> <li>13 フィットネス施設の機能維持に関する事。</li> <li>14 駐車場の管理に関する事。</li> <li>15 捨得物等の取扱いに関する事。</li> <li>16 料金の徴収に関する事。</li> <li>17 事業企画等に関する事。</li> <li>18 施設の維持管理に関する事。</li> <li>19 事業計画、実績報告等に関する事。</li> <li>20 庶務、経理に関する事。</li> <li>21 その他管理等に必要な事。</li> </ol>		
利用料金制導入の有無	有		
施設担当課	商工観光部 産業政策課働きやすさ追求室		
評価区分	評価項目	評価ポイント	評価
管理運営の状況	人員配置	人員配置は過不足なく適切に行われたか	A
	有資格者の配置	必要な有資格者の配置は適切に行われたか	A
	資質向上	職員の資質向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	受付・接客	接客向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	平等利用	特定の利用者を有利または不利に扱うことなく、取扱いは適切に行われたか。また、バリアフリーへの取り組みはなされたか。	A
	利用者サービス向上	利用者サービス向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	広報	利用者への広報は情報提供として適切に行われたか	A
	備品・建物等の管理	備品・建物等の財産の管理は適切に行われたか	A
	安全対策	利用者の安全確保の取り組みは適切に行われたか	S
	危機管理	緊急時に備えての研修・訓練等は適切に行われたか	A
	事故・苦情の対応	事故・苦情に対する対応は適切に行われたか	A
利用の状況	開館日数	開館(日数)は適切に行われたか	A
	開館時間	開館(時間)は適切に行われたか	A

事業実施 の状況	実施回数	実施回数は目標を達成したか	A
	参加者数	参加者数は目標を達成したか	A
	事業内容	事業の内容は施設の設置目的にあう適切なものであったか	A
の満足 調査度	利用者満足度の把握	アンケート等を実施して利用者満足度の把握は適切に行われたか	A
	利用者満足度向上	アンケート結果等により利用者満足度向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
維持管理 の状況	清掃(日常)	業務は仕様どおり適切に行われたか	A
	清掃(定期)	業務は仕様どおり適切に行われたか	A
	保守点検(日常)	業務は仕様どおり適切に行われたか	A
	保守点検(定期)	業務は仕様どおり適切に行われたか	A
	保安警備	業務は仕様どおり適切に行われたか	A
	修繕等維持管理	修繕等は適切に行われたか	A
収支の 状況	利用料金	利用料金は目標を達成したか	A
	利用料金の收受	利用料金の收受は規定の料金を適正に收受するなど適切に行われたか	A
	利用料金の減免	減免の申請手続きがなされた場合、処理は適切に行われたか	A
	経費の縮減	経費縮減についての取り組みは適切に行われたか	A
	収入の増加	収入増加についての取り組みは適切に行われたか	A

#### 成果のあった主な取り組み

- ・ 修繕は、限られた予算の中で修繕又は更新の必要なものが多くあり、優先順位をつけ修繕している。予算の収入を確保しつつ、節減した予算を修繕にあて、指定管理者のできる範囲で修繕等行うことができた。
- ・ 駐輪場に夜間の安全対策として、新たに人感センサーと取り付け利用者の安全確保に努めた。
- ・ 貸館施設の空き情報について、テルサHP上の「やまがたe申請」にホール及びアプローチ、会議室を含む全室をリアルタイムで公開し、利用者のサービス向上に努めた。
- ・ 山形県総合文化芸術館建設工事に伴い縮小された、山形駅西花笠パーキングの満車頻度が高まり、これにより周辺道路の渋滞が生じるため、利用者に対し、当館の職員が満車の説明や他の周辺駐車場への案内を行った。チケット購入等利用者や貸館利用者に対しては、周辺駐車場の案内を配布し、混雑の低減に努めた。また、混雑予想カレンダーを作成しHPに公開し、利用者サービスの向上に努めた。
- ・ 国際学会等、海外からの利用者に対する多言語化の整備として、テルサ案内パンフレットの英語版を作成した。

#### 主な課題や今後の対応

- ・ 施設完成後19年目を迎え、設備関係が更新時期に来ている。交換部品は、製造中止されているものもあり、故障時の対応が出来ない状況にある。設備等の保守点検の総合所見で、早期の更新等と多く指摘されている。これらは、貸館での安全・安心を提供するには必要不可欠な課題である。設備の更新等には多額の費用を必要とするため、計画的な修繕をお願いしたい。
- ・ 今後もホールの特性を活かし、市民サービスの向上につながる事業を実施していきたい。
- ・ 建設工事に伴い4月から山形駅西花笠パーキングが一時閉鎖されるため、テルサを利用する貸館利用者、コンサート入場者、各入居団体の利用者から駐車場不足を指摘されており、利用者サービスの低下や利用者離れが懸念される。

#### 評価コメント

自主事業を目標値を上回る回数を実施し、中でも育成事業を多く実施している。「冬休み特別体験企画」ではのべ487人の参加があったことは評価できる。また、満足度の高い公演を提供するため、実務研修を行い、スタッフ全員で心に残るおもてなしに努めている。また、多目的トイレをオストメイト対応に改修、男女のトイレにベビーチェアを設置、チケット購入等の支払いにクレジットカード決済を導入など利用者の利便性向上を図ったことは評価できる。