

業務細目別実績書

施設の使命	北方領土問題についての世論の啓発を行うとともに、歯舞群島、色丹島、国後島及び択捉島の北方四島に居住するロシア連邦国民との交流の促進を図り、もって北方領土の早期返還に資することを使命とする。	施設の目的	1 北方四島交流事業により訪れる北方四島在住ロシア人と地域住民との自然なふれあいや、ゆとりある交流を行うための拠点施設として、また次世代を担う青少年を含めた幅広い層を対象に北方領土問題の啓発を行う施設としての利用促進を図る。 2 利用者に快適な利用環境を提供しつつ、効率的な業務運営を図る。 3 地域住民が施設の実施する事業等に参加できる機会を拡大し、事業を通じて地域との協働を推進する。	基本方針等	1 基本方針 (1) 北方領土問題についての世論の啓発を行う。(2) 歯舞群島、色丹島、国後島及び択捉島の北方四島に居住するロシア連邦国民との交流の促進を図り、もって北方領土の早期返還に資する。 2 運営方針 (1) 道民の平等な利用の確保に努める。(2) 障害者及び高齢者等の利便に配慮する。(3) 北海道立北方四島交流センターの効用を最大限に発揮させるよう努める。 (4) 道民サービスの向上を図る。 3 維持管理方針 (1) 利用者が常に快適に利用できるよう、施設の管理を行う。(2) 施設の利用状況を常に把握し、効率的な保守・点検及び警備等を実施し、事故、災害、犯罪等を未然に防止する。
--------------	--	--------------	--	--------------	---

【維持管理業務】

項目・内容	要求水準	平成26年度実施状況	平成27年度実施状況	平成28年度実施状況	評価結果
1 施設等の管理業務					
① 施設保守等					
・法定点検等 設備等法定点検及び必要と認められる点検を行う。	・法令の定めに従い点検し、必要な対応を行う。	・要求水準書で示した施設保守点検及び受水槽清掃点検を実施 〔点検項目〕 別紙「施設保守点検一覧」	・要求水準書で示した施設保守点検及び受水槽清掃点検を実施 〔点検項目〕 別紙「施設保守点検一覧」	・要求水準書で示した施設保守点検及び受水槽清掃点検を実施 〔点検項目〕 別紙「施設保守点検一覧」	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
・事務所・物品等の管理 業務を処理するために要する室及び供与物品の管理を行う。供与物品の廃棄等により異動が生じる場合は、道へ報告する。	・室及び供与物品を善良なる管理者の注意をもって管理する。	・各室等：開館日の定時（4回/日）点検 貸室利用後の職員による点検 ・供与物品：備品整理簿により管理	・各室等：開館日の定時（4回/日）点検 貸室利用後の職員による点検 ・供与物品：備品整理簿により管理	・各室等：開館日の定時（4回/日）点検 貸室利用後の職員による点検 ・供与物品：備品整理簿により管理	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
・修繕 施設を構成する各部材の点検及び修繕	・各部材の劣化、破損、変形等について日常的に点検し、迅速に修理・修繕等を行い、機能上、安全上、美観上良好な状態に保つ。	・館内：開館日の定時（4回/日）点検 貸室利用後の職員による点検 ・外観：開館日の定時（1回/日）点検 ・修繕：1階トイレ外10カ所実施	・館内：開館日の定時（4回/日）点検 貸室利用後の職員による点検 ・外観：開館日の定時（1回/日）点検 ・修繕：消火栓ポンプ外9カ所実施	・館内：開館日の定時（4回/日）点検 貸室利用後の職員による点検 ・外観：開館日の定時（1回/日）点検 ・修繕：トイレ給水管外12カ所実施	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
・施設管理の記録及び保存 施設管理修繕状況及び管理状況を記録する。	・施設の管理状況を正確かつ効率的に記録し、保管する。	・「北方四島交流センター日報」に時間別の入館者数、行事・会議、利用料金領収書発行枚数、特記事項、拾得物などを記録し保管	・「北方四島交流センター日報」に時間別の入館者数、行事・会議、利用料金領収書発行枚数、特記事項、拾得物などを記録し保管	・「北方四島交流センター日報」に時間別の入館者数、行事・会議、利用料金領収書発行枚数、特記事項、拾得物などを記録し保管	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
② 衛生管理 対象範囲のゴミ収集搬出。 対象範囲の日常・定期・特別清掃の実施。	・清掃は、日常・定期・特別清掃を適宜に組み合わせた作業計画を策定・実施し、施設内の美観と衛生を保つ。	・施設利用者が快適に利用できるよう外部委託及び職員による衛生管理を実施 外部委託：日常、定期（ワックス塗布等）、特別清掃（ガラス清掃） 職員実行：日常的な管内衛生状態の確認	・施設利用者が快適に利用できるよう外部委託及び職員による衛生管理を実施 外部委託：日常、定期（ワックス塗布等）、特別清掃（ガラス清掃） 職員実行：日常的な管内衛生状態の確認	・施設利用者が快適に利用できるよう外部委託及び職員による衛生管理を実施 外部委託：日常、定期（ワックス塗布等）、特別清掃（ガラス清掃） 職員実行：日常的な管内衛生状態の確認	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
③ 警備等					
・巡視・点検等 館内の定期巡視、利用指導、建物・工作物等の点検を適切に行う。	・事故・災害・犯罪等を未然に防止し、財産の保全を図る。 ・開館日は毎日、定期的に巡視・点検を行う。	・開館日：職員が定時（4回/日）に巡回 貸室利用後に室内の確認	・開館日：職員が定時（4回/日）に巡回 貸室利用後に室内の確認	・開館日：職員が定時（4回/日）に巡回 貸室利用後に室内の確認	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
・夜間警備業務 閉館時の機械警備を行う。		・夜間・休館日：機械警備実施	・夜間・休館日：機械警備実施	・夜間・休館日：機械警備実施	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
④ 除雪 敷地内の除雪を行う。	・原則として5cm以上の積雪時に実施する。	・外部委託にて実施（3cm以上） 実績：11回 ・降雪時に来館者の妨げにならぬよう正面玄関、駐車場周辺の除雪を職員実施	・外部委託にて実施（3cm以上） 実績：5回 ・降雪時に来館者の妨げにならぬよう正面玄関、駐車場周辺の除雪を職員実施	・外部委託にて実施（3cm以上） 実績：15回 ・降雪時に来館者の妨げにならぬよう正面玄関、駐車場周辺の除雪を職員実施	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
⑤ 芝・草刈り 施設利用者が快適に利用できるよう適切な芝・草刈を行う。	・薬剤の使用は必要最小限とし、使用する場合は環境及び安全に配慮して選定する。	・外部委託にて芝刈り（年4回）及び芝生の施肥（年3回）を実施 ※ 周辺地区の自然環境及びセンター建物の建材へ影響がある薬剤は使用不可としている。	・外部委託にて芝刈り（年4回）及び芝生の施肥（年3回）を実施 ※ 周辺地区の自然環境及びセンター建物の建材へ影響がある薬剤は使用不可としている。	・外部委託にて芝刈り（年4回）及び芝生の施肥（年3回）を実施 ※ 周辺地区の自然環境及びセンター建物の建材へ影響がある薬剤は使用不可としている。	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
2 その他					
・その他 防災訓練の定期的な実施及びその他利用者の安全確保に必要な業務を行う。	・年に1回以上防災訓練を行う。 ・天候、施設の混雑度及び利用者の状況に応じて適宜安全指導等を行う。	・職員による防災組織を編成し各職員が自分の担当業務を認識 ・防災訓練：7月及び2月に実施 ・天候や施設の混雑度等の状況に応じ、館内放送での注意喚起や各部屋に職員を配置し安全確認	・職員による防災組織を編成し各職員が自分の担当業務を認識 ・防災訓練：9月及び3月に実施 ・天候や施設の混雑度等の状況に応じ、館内放送での注意喚起や各部屋に職員を配置し安全確認	・職員による防災組織を編成し各職員が自分の担当業務を認識 ・防災訓練：10月及び2月に実施 ・天候や施設の混雑度等の状況に応じ、館内放送での注意喚起や各部屋に職員を配置し安全確認	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示

※ 評価結果

適切：適切に実施されている。

検討：取組方法等を検討する必要がある。

改善指示：不適切であり道が改善指示を行う。

【運営業務】

項目・内容	要求水準	平成26年度実施状況	平成27年度実施状況	平成28年度実施状況	評価結果
1 施設利用に関する業務					
① 運営体制の確保					
<ul style="list-style-type: none"> 管理要員の配置 管理運営業務に支障のないよう、管理要員を事務室に適切に配置し、運営に当たること。 総括責任者 管理要員のうち1名を総括責任者として館長とすること。 専門員・説明員の配置 専門員、説明員を適切に配置し、来館者に便益を図ること。 	<ul style="list-style-type: none"> 適切に必要な人員を配置し、適切かつ丁寧に対応する。 障害者及び高齢者等の利便に配慮する。 苦情に対し迅速かつ適切に対応し、速やかに道に報告する。 判断が困難な場合は、速やかに道に連絡し、その指示を受けるものとする。 住民に対する不当な差別的取り扱いがないようにしなければならない。 	<ul style="list-style-type: none"> 組織体制：常勤職員9名、兼務職員1名 館長（総括責任者）1名 副館長 1名（兼務） 管理主査 1名 管理担当 1名 専門員 1名 説明員 5名 <p>[主な担当業務] 専門員：施設維持管理、講座・講演会、資料収集等 説明員：施設案内、受付、利用料金徴収等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 組織体制：常勤職員9名、兼務職員1名 館長（総括責任者）1名 副館長 1名（兼務） 管理主査 1名 管理担当 1名 専門員 1名 説明員 5名 <p>[主な担当業務] 専門員：施設維持管理、講座・講演会、資料収集等 説明員：施設案内、受付、利用料金徴収等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 組織体制：常勤職員9名、兼務職員1名 館長（総括責任者）1名 副館長 1名（兼務） 管理主査 1名 管理担当 1名 専門員 1名 説明員 5名 <p>[主な担当業務] 専門員：施設維持管理、講座・講演会、資料収集等 説明員：施設案内、受付、利用料金徴収等</p>	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
② 利用窓口					
<ul style="list-style-type: none"> 利用者への接遇 案内、各種受付、利用承認、利用指導等適切かつ丁寧な対応を行う。 苦情処理体制 利用者からの苦情等を処理する体制の整備を行う。苦情処理経過の記録及び道への報告を行う。 利用調整 施設設備の利用に関し、調整を行う(予約の重複時等に適切な調整を行う。) 		<ul style="list-style-type: none"> 公共施設との自覚と来館者サービス（障害者、高齢者等の利便性にも配慮）に心がけ、開館中の対応を相互で確認・指導、閉館時には反省点を確認し新規情報を共有化 ・北方領土に関する説明能力向上のための研修等実施 体制：電話は主査又は館長が対応 来館者は主査及び館長で対応 ・苦情処理結果は文書で保存、道への報告 ・苦情処理実績：なし 正式な申し込みによる受理及び電話による仮予約等を「整理簿」により一元管理 ・利用者に不当な差別的取り扱いが生じないよう常に中立的な意識で対応 	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設との自覚と来館者サービス（障害者、高齢者等の利便性にも配慮）に心がけ、開館中の対応を相互で確認・指導、閉館時には反省点を確認し新規情報を共有化 ・北方領土に関する説明能力向上のための研修等実施 体制：電話は主査又は館長が対応 来館者は主査及び館長で対応 ・苦情処理結果は文書で保存、道への報告 ・苦情処理実績：なし 正式な申し込みによる受理及び電話による仮予約等を「整理簿」により一元管理 ・利用者に不当な差別的取り扱いが生じないよう常に中立的な意識で対応 	<ul style="list-style-type: none"> 公共施設との自覚と来館者サービス（障害者、高齢者等の利便性にも配慮）に心がけ、開館中の対応を相互で確認・指導、閉館時には反省点を確認し新規情報を共有化 ・北方領土に関する説明能力向上のための研修等実施 体制：電話は主査又は館長が対応 来館者は主査及び館長で対応 ・苦情処理結果は文書で保存、道への報告 ・苦情処理実績：なし 正式な申し込みによる受理及び電話による仮予約等を「整理簿」により一元管理 ・利用者に不当な差別的取り扱いが生じないよう常に中立的な意識で対応 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
2 利用料金収受等業務					
① 規定 北海道立北方四島交流センター条例(以下「設置条例」という。)第12条の規定により適正に処理する。	<ul style="list-style-type: none"> 設置条例及び設置条例施行規則の定めるところにより、適切に利用料金を収受し、又は減免等を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 設置条例及び設置条例施行規則に基づき処理 	<ul style="list-style-type: none"> 設置条例及び設置条例施行規則に基づき処理 	<ul style="list-style-type: none"> 設置条例及び設置条例施行規則に基づき処理 ※ 別紙「北方四島交流センター利用料金」 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
② 貸室					
<ul style="list-style-type: none"> 利用承認 利用申込書を収受し、利用承認書を交付する。なお、承認の際必要に応じて条件を付す。また、利用内容変更（利用期間短縮に係るもの除く。）についても同様とする。 利用の取りやめ等 利用の取りやめ若しくは利用期間の短縮に係る申し出の受理を行う。 取消等 設置条例第11条に規定する違反等の行為に対し、承認を取り消し、又は制限若しくは停止する。 		<ul style="list-style-type: none"> 「交流ホール等利用申込書」を収受し、「交流ホール等利用承認書」を交付 ・管理運営上必要と認める場合は条件を付して承認 ・申し込み状況等は仮予約等を含め「整理簿」により一元管理 	<ul style="list-style-type: none"> 「交流ホール等利用申込書」を収受し、「交流ホール等利用承認書」を交付 ・管理運営上必要と認める場合は条件を付して承認 ・申し込み状況等は仮予約等を含め「整理簿」により一元管理 	<ul style="list-style-type: none"> 「交流ホール等利用申込書」を収受し、「交流ホール等利用承認書」を交付 ・管理運営上必要と認める場合は条件を付して承認 ・申し込み状況等は仮予約等を含め「整理簿」により一元管理 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示 <input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
③ 利用料金収受 施設を利用しようとする者から、当該施設の利用に係る料金を収受する。		<ul style="list-style-type: none"> 収支計画：1,084,000円 収入額：948,268円（備品等貸出含む） ※ 内訳は別紙「収支計画・決算額」 	<ul style="list-style-type: none"> 収支計画：1,089,000円 収入額：1,283,696円（備品等貸出含む） ※ 内訳は別紙「収支計画・決算額」 	<ul style="list-style-type: none"> 収支計画：1,041,000円 収入額：1,173,064円（備品等貸出含む） ※ 内訳は別紙「収支計画・決算額」 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
④ 利用料金決定 利用料金については、設置条例第12条で定める利用料金の額を上限に、指定管理者が知事の承認を受けて定める。変更の場合も同様とする。		<ul style="list-style-type: none"> H26.4.1～消費税率引き上げに伴い改定 	<ul style="list-style-type: none"> 改定なし 	<ul style="list-style-type: none"> 改定なし 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
⑤ 利用料金還付 既納の利用料金は還付しない。ただし、設置条例施行規則で定める基準に基づき全部又は一部を還付できる。		<ul style="list-style-type: none"> 還付：1件 6,666円 ※ 悪天候による臨時閉館のため 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
⑥ 利用料金減免 設置条例施行規則で定める基準により、利用料金を減免することができる。		<ul style="list-style-type: none"> 使用者からの減免申請に応じ、設置条例施行規則に定める基準で減免処理 ・減免：352件 2,127,252円 	<ul style="list-style-type: none"> 使用者からの減免申請に応じ、設置条例施行規則に定める基準で減免処理 ・減免：357件 1,882,184円 	<ul style="list-style-type: none"> 使用者からの減免申請に応じ、設置条例施行規則に定める基準で減免処理 ・減免：389件 2,407,916円 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示

項目・内容	要求水準	平成26年度実施状況	平成27年度実施状況	平成28年度実施状況	評価結果																																									
3 啓発・四島交流に関する業務																																														
① 北方領土資料に関する業務 北方領土問題及び北方四島交流に関する資料収集・保管・展示及び調査。	・目的及び基本方針に沿った業務及び事業を行う。 ・若年層への北方領土啓発の促進を行う。	・常設の展示品及び図書資料の良好な保管 ・展示会の実施（主催、協力）：9回 5月 見て知る北方領土展示会 6～7月 四島在住青少年訪問団交流の記録展 8月 見て知る北方領土 北方領土返還要求運動のあゆみ 8月 北方書道研究会 北方領土返還要求運動強調月間作品展 9月 北方四島交流ファミリー受入写真展 9月 千島連盟根室支部青年部主催 北方領土写真展 11月 見て知る北方領土展示会 1～2月 見て知る北方領土展示会 2月 北方領土フォト川柳作品展	・常設の展示品及び図書資料の良好な保管 ・展示会の実施（主催、協力）：8回 5月 見て知る北方領土展示会 6～7月 戦後70年北方領土企画展 8月 見て知る北方領土展示会 8～9月 千島連盟根室支部青年部主催 北方領土写真展 8～9月 千島及び離島ソ連軍進駐状況展示会 11月 見て知る北方領土展示会 1～2月 見て知る北方領土展示会 2月 北方領土フォト川柳作品展	・常設の展示品及び図書資料の良好な保管 ・展示会の実施（主催、協力）：7回 5月 見て知る北方領土展示会 7月 色丹島訪問の記録-2016- 8月 見て知る北方領土展示会 8月 四島在住青少年訪問団交流の記録展 11月 見て知る北方領土展示会 1～2月 見て知る北方領土展示会 2～3月 次世代へ語り継ぐ北方領土遺産展示会	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																																									
② 北方領土啓発事業 北方領土問題及び北方四島交流に関する情報提供、講演会、講習会等の主催及び関連事業の援助等。若年層をはじめ次世代を担う幅広い層への北方領土問題及び北方四島交流に関する情報発信。		・北方領土問題問題及び北方四島交流に関する情報提供、講演会、講習会等の主催及び関連事業への援助を実施 ○実施事業：49事業（上記展示会含む） うち自主企画事業：13事業 ○四島交流等事業：13事業 うち四島交流受入：7事業	・北方領土問題問題及び北方四島交流に関する情報提供、講演会、講習会等の主催及び関連事業への援助を実施 ○実施事業：49事業（上記展示会含む） うち自主企画事業：11事業 ○四島交流等事業：14事業 うち四島交流受入：6事業	・北方領土問題問題及び北方四島交流に関する情報提供、講演会、講習会等の主催及び関連事業への援助を実施 ○実施事業：50事業（上記展示会含む） うち自主企画事業：10事業 ○四島交流等事業：16事業 うち四島交流受入：7事業	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">要求水準書による 達成目標及び業績指標</th> <th rowspan="2">基準年度 H24年度</th> <th colspan="2">H26年度</th> <th colspan="2">H27年度</th> <th colspan="2">H28年度</th> </tr> <tr> <th>指標値</th> <th>実績値</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>若年層を対象とした北方領土啓発事業の実施</td> <td>15回</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>26</td> <td>14</td> <td>28</td> <td>15</td> <td>34</td> </tr> </tbody> </table>		要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度 H24年度	H26年度		H27年度		H28年度		指標値	実績値	指標値	実績値	指標値	実績値	若年層を対象とした北方領土啓発事業の実施	15回	12	13	26	14	28	15	34																				
要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度 H24年度	H26年度				H27年度		H28年度																																						
		指標値	実績値	指標値	実績値	指標値	実績値																																							
若年層を対象とした北方領土啓発事業の実施	15回	12	13	26	14	28	15	34																																						
4 利用促進業務																																														
① 広報等 ・各種イベントの広報等を行う。 ・パンフレットの作成及び配布を行う。 ・施設のホームページで、施設概要、各種イベント等の情報提供を行う	・近隣市町村、住民団体等と連携、協力し、効果的かつ効果的な利用促進策を実施する。 ・管理の目標に定める利用促進に関する達成目標を達成する。	・報道可能なイベント情報をマスコミへ提供 ・来館者への各種啓発パンフレットの配布 ・ホームページ（穂香タイムス）、ブログ、フェイスブックによる情報発信 ・ニホロサポーター通信の発行 ・根室市広報の活用	・報道可能なイベント情報をマスコミへ提供 ・来館者への各種啓発パンフレットの配布 ・ホームページ（穂香タイムス）、ブログ、フェイスブックによる情報発信 ・ニホロサポーター通信の発行 ・根室市広報の活用 ・リーフレット作成 3,000部	・報道可能なイベント情報をマスコミへ提供 ・来館者への各種啓発パンフレットの配布 ・ホームページ（穂香タイムス）、ブログ、フェイスブックによる情報発信 ・ニホロサポーター通信の発行 ・根室市広報の活用	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">要求水準書による 達成目標及び業績指標</th> <th rowspan="2">基準年度 H24年度</th> <th colspan="2">H26年度</th> <th colspan="2">H27年度</th> <th colspan="2">H28年度</th> </tr> <tr> <th>指標値</th> <th>実績値</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>年間入館者数</td> <td>41,000人</td> <td>39,017人</td> <td>39,400人</td> <td>34,238人</td> <td>39,800人</td> <td>35,566人</td> <td>40,200人</td> <td>35,456人</td> </tr> <tr> <td>年間貸館件数</td> <td>644件</td> <td>626件</td> <td>629件</td> <td>432件</td> <td>632件</td> <td>476件</td> <td>635件</td> <td>501件</td> </tr> <tr> <td>利用者一人当たり費用</td> <td>1,550円</td> <td>1,761円</td> <td>1,725円</td> <td>1,764円</td> <td>1,690円</td> <td>1,807円</td> <td>1,655円</td> <td>1,801円</td> </tr> </tbody> </table>		要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度 H24年度	H26年度		H27年度		H28年度		指標値	実績値	指標値	実績値	指標値	実績値	年間入館者数	41,000人	39,017人	39,400人	34,238人	39,800人	35,566人	40,200人	35,456人	年間貸館件数	644件	626件	629件	432件	632件	476件	635件	501件	利用者一人当たり費用	1,550円	1,761円	1,725円	1,764円	1,690円	1,807円	1,655円	1,801円	※ H24, 28の月別数は別紙「入館者・貸館数の比較」	
要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度 H24年度	H26年度				H27年度		H28年度																																						
		指標値	実績値	指標値	実績値	指標値	実績値																																							
年間入館者数	41,000人	39,017人	39,400人	34,238人	39,800人	35,566人	40,200人	35,456人																																						
年間貸館件数	644件	626件	629件	432件	632件	476件	635件	501件																																						
利用者一人当たり費用	1,550円	1,761円	1,725円	1,764円	1,690円	1,807円	1,655円	1,801円																																						
		○ 目標未達成の要因及び対応策 利用団体の貸館回数の減少のほか、沖北担当大臣など政府高官の来館（来道）減や根室市の人口減（H24:29,015人、H28:27,018人△6.9%）なども影響していると考えられる。H29年度は、当館を利用するサークルの新規開拓に取り組んでおり、来館者数は前年同期よりも入館者数+1,200人、貸館件数+20件程度と増加傾向にある。																																												
② 利用者の満足度の把握 利用者満足度調査の実施し道へ報告する。実施方法等について、あらかじめ道に協議する。		・指定管理者実施 20件 ・設置者実施 71件	・指定管理者実施 33件 ・設置者実施 75件	・指定管理者実施 31件 ・設置者実施 71件	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">要求水準書による 達成目標及び業績指標</th> <th rowspan="2">基準年度 H24年度</th> <th colspan="2">H26年度</th> <th colspan="2">H27年度</th> <th colspan="2">H28年度</th> </tr> <tr> <th>指標値</th> <th>実績値</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者満足度の向上 満足度調査により総合的に満足と回答した利用者割合</td> <td>72%</td> <td>75%</td> <td>100%</td> <td>75%</td> <td>82%</td> <td>75%</td> <td>81%</td> </tr> </tbody> </table>		要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度 H24年度	H26年度		H27年度		H28年度		指標値	実績値	指標値	実績値	指標値	実績値	利用者満足度の向上 満足度調査により総合的に満足と回答した利用者割合	72%	75%	100%	75%	82%	75%	81%	※ 案内を行った視察者に対し最後にアンケートをお願いするなど実施数増に向け検討																				
要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度 H24年度	H26年度				H27年度		H28年度																																						
		指標値	実績値	指標値	実績値	指標値	実績値																																							
利用者満足度の向上 満足度調査により総合的に満足と回答した利用者割合	72%	75%	100%	75%	82%	75%	81%																																							
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">設置者(道)による 利用満足度調査</th> <th colspan="3">H26年度</th> <th colspan="3">H27年度</th> <th colspan="3">H28年度</th> </tr> <tr> <th>良かった</th> <th>とても良かった</th> <th>計</th> <th>良かった</th> <th>とても良かった</th> <th>計</th> <th>良かった</th> <th>とても良かった</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>サービスの満足度</td> <td>48%</td> <td>41%</td> <td>89%</td> <td>46%</td> <td>36%</td> <td>82%</td> <td>35%</td> <td>56%</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>展示品の満足度</td> <td>53%</td> <td>34%</td> <td>88%</td> <td>47%</td> <td>31%</td> <td>78%</td> <td>46%</td> <td>43%</td> <td>89%</td> </tr> </tbody> </table>		設置者(道)による 利用満足度調査	H26年度			H27年度			H28年度			良かった	とても良かった	計	良かった	とても良かった	計	良かった	とても良かった	計	サービスの満足度	48%	41%	89%	46%	36%	82%	35%	56%	91%	展示品の満足度	53%	34%	88%	47%	31%	78%	46%	43%	89%				
設置者(道)による 利用満足度調査	H26年度				H27年度			H28年度																																						
	良かった	とても良かった	計	良かった	とても良かった	計	良かった	とても良かった	計																																					
サービスの満足度	48%	41%	89%	46%	36%	82%	35%	56%	91%																																					
展示品の満足度	53%	34%	88%	47%	31%	78%	46%	43%	89%																																					

項目・内容	要求水準	平成26年度実施状況	平成27年度実施状況	平成28年度実施状況	評価結果																			
5 貸室及び設備等貸出業務																								
① 貸室及び設備(備品)の貸出業務	<ul style="list-style-type: none"> 貸室、設備(備品)及び資料の返却後、点検を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 貸室終了後、利用者が原状復帰し、利用点検表を提出 職員により室内及び備品の調査・点検 	<ul style="list-style-type: none"> 貸室終了後、利用者が原状復帰し、利用点検表を提出 職員により室内及び備品の調査・点検 	<ul style="list-style-type: none"> 貸室終了後、利用者が原状復帰し、利用点検表を提出 職員により室内及び備品の調査・点検 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																			
② 資料の特別利用及び貸出業務						<ul style="list-style-type: none"> 特別利用：1件 北方四島の缶詰産業の写真 	<ul style="list-style-type: none"> 特別利用：2件 ビザなし交流の写真など 大日本の標柱 	<ul style="list-style-type: none"> 特別利用：2件 北方四島の水産資源、各条約などの写真 1953年東京での国民大会などの写真 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示															
6 住民等との協働環境づくり ニホロボランティアをはじめ地域住民等が事業の企画及び運営等に参画できる、住民参加型事業の実施																								
	<ul style="list-style-type: none"> ボランティア参加者の安全確保に十分留意する。 ニホロボランティア制度の発展的な取組として地域住民等が企画・立案から参画する事業を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ニホロサポーター制度の推進 平成16年度から、センターに対する市民の関心を高め、幅広い利用促進を図るとともに民間の活力を通して来館者に親しまれる運営に寄与することを目的に実施 登録者：73名 サポーター通信：年12回 サポーター参画事業：7事業 	<ul style="list-style-type: none"> ニホロサポーター制度の推進 平成16年度から、センターに対する市民の関心を高め、幅広い利用促進を図るとともに民間の活力を通して来館者に親しまれる運営に寄与することを目的に実施 登録者：59名 サポーター通信：年12回 サポーター参画事業：4事業 	<ul style="list-style-type: none"> ニホロサポーター制度の推進 平成16年度から、センターに対する市民の関心を高め、幅広い利用促進を図るとともに民間の活力を通して来館者に親しまれる運営に寄与することを目的に実施 登録者：59名 サポーター通信：年12回 サポーター参画事業：5事業 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																			
						<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">要求水準書による 達成目標及び業績指標</th> <th>基準年度</th> <th colspan="2">H26年度</th> <th colspan="2">H27年度</th> <th colspan="2">H28年度</th> </tr> <tr> <th>H24年度</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> <th>指標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>地域住民が企画・立案に参画する事業の実施</td> <td>5回</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>7</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> </tbody> </table>	要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度	H26年度		H27年度		H28年度		H24年度	指標値	実績値	指標値	実績値	指標値	実績値	地域住民が企画・立案に参画する事業の実施	5回	2
要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度	H26年度		H27年度		H28年度																		
	H24年度	指標値	実績値	指標値	実績値	指標値	実績値																	
地域住民が企画・立案に参画する事業の実施	5回	2	3	7	4	4	5	5																
7 事故処理等																								
① 事故処理 敷地内での事故発生(事故、盗難、急病人やけが人)時には、直ちに被災者へ必要な措置を施すとともに管轄の警察署等関係機関へ連絡・通報するなどの適正な事故処理を行うとともに速やかに道に報告するものとする。	<ul style="list-style-type: none"> 事故や盗難等発生時におけるフロー図を作成し、迅速かつ適切な対応ができるよう備えている 事故発生件数：0件 	<ul style="list-style-type: none"> 事故や盗難等発生時におけるフロー図を作成し、迅速かつ適切な対応ができるよう備えている 事故発生件数：0件 	<ul style="list-style-type: none"> 事故や盗難等発生時におけるフロー図を作成し、迅速かつ適切な対応ができるよう備えている 事故発生件数：0件 	<ul style="list-style-type: none"> 事故や盗難等発生時におけるフロー図を作成し、迅速かつ適切な対応ができるよう備えている 事故発生件数：0件 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																			
② 安全対策 事故後の安全対策を適切に行い、被害の拡大及び再発を防止する。						<ul style="list-style-type: none"> 事故発生後、適切に対応して被害拡大や二次災害防止に努めることとしている 防犯防災対策会議を開催して発生した事故の原因やその対処方法を確認、情報共有し、再発防止に努めることとしている 事故発生件数：0件 	<ul style="list-style-type: none"> 事故発生後、適切に対応して被害拡大や二次災害防止に努めることとしている 防犯防災対策会議を開催して発生した事故の原因やその対処方法を確認、情報共有し、再発防止に努めることとしている 事故発生件数：0件 	<ul style="list-style-type: none"> 事故発生後、適切に対応して被害拡大や二次災害防止に努めることとしている 防犯防災対策会議を開催して発生した事故の原因やその対処方法を確認、情報共有し、再発防止に努めることとしている 事故発生件数：0件 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示															
③ 連絡体制 事前に関係機関も含めた適正な緊急時連絡体制を確立する。						<ul style="list-style-type: none"> 連絡体制確立 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡体制確立 	<ul style="list-style-type: none"> 連絡体制確立 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示															
④ 保険加入 協定に定める施設賠償責任保険等に加入すること。						<ul style="list-style-type: none"> 自治体としての賠償保険に加入 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体としての賠償保険に加入 	<ul style="list-style-type: none"> 自治体としての賠償保険に加入 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示															
8 災害時対応																								
① 施設利用禁止等 災害、荒天、事故等により施設の利用が不可能と認められる場合、又は、施設の管理上やむを得ない場合で緊急を要する場合において、あらかじめ道の了解を得ることが困難である場合は、開館時間の変更、施設の利用禁止、立入禁止区域の設定、その他必要な措置を講ずる。	<ul style="list-style-type: none"> 悪天候による臨時閉館 1月23、24日、1月31日午後、2月1日 	<ul style="list-style-type: none"> 悪天候による臨時閉館 1月19日、2月14、15、17日、3月1日15:00～ 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																				
② 利用者の安全確保 台風等の災害時には、利用者の誘導等安全確保を万全に行う。					<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																
③ 復旧措置 台風等の災害による復旧のうち、軽微なものについては、指定管理者がこれを行うものとする。					<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																
④ 道への報告 上記の場合、いずれも速やかに道に報告するものとする。					<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<ul style="list-style-type: none"> 該当なし 	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示																

項目・内容	要求水準	平成26年度実施状況	平成27年度実施状況	平成28年度実施状況	評価結果
9 各種報告等					
① 事業報告等 規則第10条に基づき、業務実施状況等について毎年度終了後30日以内に知事に報告する。 四半期収支報告書を各四半期の翌月末日までに道へ報告する。		・適切に対応	・適切に対応	・適切に対応	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
② 利用状況報告等 毎月の施設利用状況及び利用料金収入について、翌月の10日までに道へ報告する。		・適切に対応	・適切に対応	・適切に対応	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
③ 占用等の進捗及び管理者との協議 各種イベント等については、知事の許可を必要とする場合があるので、このような申請があった場合若しくは申請者から相談があった場合は、指定管理者と道は緊密な連絡を図るとともに、申請書類を道へ送付する。また、指定管理者がイベント等を企画する場合も、あらかじめ道と相談し、その指示に従う。		・該当なし	・該当なし	・該当なし	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
④ その他 その他知事が必要と認めるもの		・適切に対応	・適切に対応	・適切に対応	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示
10 指定管理者の名称の表示 施設が指定管理者により管理運営されていることを示すため、指定管理者名と道（総務部北方領土対策本部）の連絡先を館内に表示するとともにパンフレット及びホームページ等にも明示する。		・館内、パンフレット及びHPに明示	・館内、パンフレット及びHPに明示	・館内、パンフレット及びHPに明示	<input type="checkbox"/> 適切 <input type="checkbox"/> 検討 <input type="checkbox"/> 改善指示

【管理の目標達成度】

	要求水準書による 達成目標及び業績指標	基準年度 H24年度	達成度評価		H26年度					H27年度					H28年度				
			ウェイト	評価比率	指標値	実績値	基礎点数	項目点	評価点	指標値	実績値	基礎点数	項目点	評価点	指標値	実績値	基礎点数	項目点	評価点
(1)利用促進	年間入館者数 41,000人 年間貸館件数 644件	人 39,017 件 626	6/10	2/10	人 39,400 件 629	人 34,238 件 432	点 0 点 0	点 0 点 0	点 0	人 39,800 件 632	人 35,566 件 476	点 0 点 0	点 0 点 0	点 0	人 40,200 件 635	人 34,456 件 501	点 0 点 0	点 0 点 0	点 0
(2)北方領土啓発事業の推進	若年層を対象とした北方領土啓発事業の実施 15回	回 12	10/10	2/10	回 13	回 26	点 10.0	点 10.0	点 2.0	回 14	回 28	点 10.0	点 10.0	点 2.0	回 15	回 34	点 10.0	点 10.0	点 2.0
(3)住民との協働推進	地域住民が企画・立案に参画する事業の実施 5回	回 2	10/10	2/10	回 3	回 7	点 10.0	点 10.0	点 2.0	回 4	回 4	点 10.0	点 10.0	点 2.0	回 5	回 5	点 10.0	点 10.0	点 2.0
(4)効率的な業務運営	利用者1人当たり費用 1,550円	円 1,761	10/10	1/10	円 1,725	円 1,764	点 0	点 0	点 0	円 1,690	円 1,807	点 0	点 0	点 0	円 1,655	円 1,801	点 0	点 0	点 0
(5)利用者満足度の向上	満足度調査により総合的に満足と回答した利用者の割合 75%以上	% 72	10/10	3/10	% 75	% 100	点 10.0	点 10.0	点 3.0	% 75	% 82	点 10.0	点 10.0	点 3.0	% 75	% 81	点 10.0	点 10.0	点 3.0

○評価方法

項目	説明
基礎点数	大項目(1)～(4)は、(当該年度実績値－基準年度実績値)／(当該年度指標値－基準年度指標値)×10で求める。 (上段:10点) 大項目(5)は、当該年度実績値／当該年度指標値×10で求める。
ウェイト	大項目(1)～(4)に設定している達成目標ごとの達成効果への反映割合。基礎点×ウェイト＝「項目点」となる。
評価比率	目標全体に対する大項目(1)～(4)ごとの反映割合。項目点の合計×評価比率＝「評価点」となる。

評価点合計	7.0
評価	C

評価点合計	7.0
評価	C

評価点合計	7.0
評価	C

評価点合計	評価	考え方
10.0～9.0点	A	目標達成に向け努力が評価できる。
8.9～8.0点	B	目標達成に対し、一定程度の努力評価ができるが、一層の努力を要する。
7.9～7.0点	C	目標達成に対し、更なる努力が必要で、取組方法等の検討を要する。
6.9～5.0点	D	目標達成への課題や取組について検証を行い、取組の見直し等を要する。
4.9～0点	E	業績が著しく不良であり、道が改善指示を行う。指示等を行ってもなお、改善されない場合は、業務の全部又は一部の停止若しくは指定の取消しを行う。

【H29年度以降の負担金額見直し】

日付	項目	内容
平成29年2月1日	指定管理者へ経済情勢の激変等によるH29～31年度負担金額変更協議	①消費税率引き上げの施行日の変更による減額 ②電気料金の値上げによる増額
平成29年2月22日	指定管理者から協議に対する回答	①減額を了承 ②節電により影響がないため増額協議しない
平成29年3月27日	指定管理者とH29～31年度負担金額の減額に係る変更協定を締結	①減額 ②変更なし