

(様式2)

## 指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:令和6年度】

※1~5:所管課記入、6:指定管理者記入、7~8:指定管理者、所管課及び指定管理者評価委員会記入

所管課	総務課
指定管理者	株式会社かまいしDMC

### 1 施設名等

施設名	いのちをつなぐ未来館
住所	釜石市鶴住居町四丁目901番2
電話番号	0193-27-5666
ホームページ	https://unosumai-tomosu.jp/

### 2 施設の概要

設置年月	平成 31 年 3 月	根拠条例等	いのちをつなぐ未来館条例(平成30年釜石市条例第34号)
設置目的	東日本大震災の経験、記憶及び教訓を後世に伝え、防災学習を地域とともに継承及び発展させるための津波伝承施設として、いのちをつなぐ未来館を設置するもの。		
施設内容	木造平屋建(387.35㎡) ※展示室、防災学習室、資料閲覧室、倉庫、事務室		
利用料金	○入館料/無料 ○防災学習室/[非営利団体] 1時間あたり、1,000円(税抜き)(利用料金の減免あり) [営利団体] 1時間あたり、2,000円(税抜き)(利用料金の減免あり)		
営業日等	定休日:毎週水曜日、12月29日から1月3日まで		
営業時間	9時30分から17時30分まで(11月から2月は17時まで)		

### 3 指定管理者

指定管理者名	株式会社かまいしDMC
選定方法	公募(応募者数: 1) ・ 非公募(随意指定)
指定期間	令和4年4月1日 ~ 令和7年3月31日(3年間)

### 4 指定管理料(決算ベース)

令和5年度(A)	令和6年度(B)	差(B)-(A)
18,270 千円	18,270 千円	0 千円

### 5 指定管理者が行う業務

(1) 未来館のうち防災学習室の利用の許可に関する業務
(2) 未来館の維持管理に関する業務
(3) 震災伝承及び防災学習事業の企画及び実施に係る業務
(4) その他の鶴住居駅前公共施設と連携した効率的な管理運営に関する業務
(5) 未来館の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務
(6) 前各号に掲げるもののほか、未来館の設置目的を達成するために市長が必要と認める業務

### 6 利用実績等

#### (1) 利用実績

(単位:人、件、%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	1,787	2,679	2,857	3,025	3,992	2,710	2,840	2,069	1,855	1,218	1,369	2,934	29,335
令和6年度(B)	1,639	2,247	2,082	2,631	3,325	2,409	2,806	2,486	1,967	1,103	1,859	3,413	27,967
増減数(B)-(A)	-148	-432	-775	-394	-667	-301	-34	417	112	-115	490	479	-1,368
主な増減要因等	本来、教育旅行などの行き先を東京や仙台としていた県内や隣県からの団体客について、コロナ禍において移動が制限されたことにより、令和5年度まで例年より多くなっていたが、その後通常行き先に戻ったため、令和6年度の来館者数が減少したものと考えている。												

#### (2) 利用料金収入

(単位:千円)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和5年度(A)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
令和6年度(B)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
増減数(B)-(A)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
主な増減要因等	3件の利用があったものの、条例第14条第3号に基づき利用料金は免除した。												

#### (3) 利用料金の見直し状況(対前年度比)

見直しの有無	有 ・ 無
(有の場合)見直し内容	

## (4) 営業日・時間の見直し状況(対前年度比)

総営業日数	令和5年度 :	309 日
	令和6年度 :	312 日
総営業時間	令和5年度 :	2430.5 時間
	令和6年度 :	2431.0 時間
見直しの有無	有 ・ <b>無</b>	

(有の場合)見直し内容

## (5) サービス向上のため実施した内容

- ・来館できない方に向けたオンラインによる「語り部(年間32回、3,032人参加)」や「出張講演(年間7件)」を実施したことにより、より多くの方へ震災の教訓や災害に備えることの大切さを伝えられるように努めた。
- ・より多くの方に来館いただき、防災学習プログラムに参加いただけるよう、周辺施設や関係団体と連携を図り、修学旅行や企業研修など大型の受け入れを積極的に行った。
- ・施設情報をタイムリーに発信するため、ホームページやFacebookやInstagramを積極的に活用した。(SNS発信:年間108件)
- ・来館者の要望やニーズを探るため、アンケートを実施した。(春と秋の2回)
- ・地域や学校が行う避難訓練への参加や学校が行う防災学習への協力を積極的に行った。

## (6) 利用者の主な声とその対応状況

- ・近い将来、南海トラフ地震が起こる可能性が高いため、防災学習プログラムにも参加してみたいと思った。(大阪府/40代/男性)
- ・防災センターの出来事と、子ども達の避難の様子が強く印象に残った。(東京都/60代/女性)
- ・北海道の中でも津波リスクが高い地域に住んでいて意識を高く持っていたつもりですが、より一層日頃の準備やいざというときの対応を考えていこうと思いました。(北海道/男性)
- ・避難訓練はただただやればよいのではなく、本当に津波がくるという気持ちで行えばよいということがわかりました。今後の避難訓練で活かそうと思いました。(平田小学校児童)

## 7 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)

※項目は施設の状況に応じて加除修正してください。

評価項目	指定管理者	評価	所管課	評価	指定管理者 評価委員会 最終評価
施設の目標に沿った管理運営	東日本大震災で得られた教訓を今後起こりうる災害に活かすべく、1人でも多くの命をつないでいくための伝承活動に務めた。	A	震災の記憶と経験の伝承及び得られた教訓の発信について、常に多角的な視点による対応を行っていた。また、施設としての役割についても十分に理解しており、的確な管理・運営がなされていたものと判断できる。加えて、常に地域の方々の参画というものを念頭に入れた取組を展開しており、住民の防災意識向上にも貢献している。	A	A
平等な利用の確保	条例に基づき、施設利用の管理運営を行うことができている。	A	来館者の誰もが平等・公平に利用できる仕組みを有しており、高齢者、障がい者(児)等に対する職員の対応も親切丁寧である。また、条例等の規定を遵守した施設利用に努めており、誰もが平等に利用できる施設としての体制が確保されている。	B	A
利用者サービス向上の取組み	震災学習だけでなく、釜石の観光も併せて体験したいといった多様なお客様のニーズに対応するため、他地域からと思われる来訪者には積極的にお声掛けし、各種案内を実施している。また、周辺施設や地域団体と連携し、多様なニーズに合わせたプログラムを提供できているため、リピーターも一定数確保できている。	A	利用者の立場に立った丁寧かつ親切な接遇を心掛けており、快適性に配慮した対応が取られている。また、利用者の利便性を考慮し、オンライン語り部や出張講演も積極的に行っているほか、ホームページに加え、FacebookやInstagramによる情報の発信により、幅広い情報提供にも努めている。また、アンケート調査を実施しニーズを調査する等、常にサービス向上を意識した取組を行っており、これらの取組は評価に値するものである。	A	A
自主事業の実施	防災学習プログラムへの参加者は、3,446人(前年比122%)となり、震災の教訓や出来事、備えの大切さについて積極的に伝えることができた。また、震災伝承や防災をテーマにした企画展示を定期的で開催し、リピーターにも新たな学びとなる展示となるよう心がけた。	A	近隣施設や関係団体との連携を図り、大型団体等を積極的に受入れ、防災学習プログラムへの参加者を前年度から22%増加につなげた。オンライン語り部の利用もこれまで同様に好評をいただいでおり、これらの実績は、自主事業であるプログラム充実にも常に力を注いできた取組の成果であるため、高く評価したい。	A	A
職員・管理体制	県外の災害伝承施設訪問による研修を実施し、パート社員を含めた全スタッフが参加、スキルアップを図りながら質の高い防災学習プログラムを提供できるよう務めた。また、職員の強みに合わせた業務分担を行うことにより、円滑に施設の管理運営を実施することができた。	A	正規社員・パート社員ともにスキルアップを図っており、サービスの質の向上につながっていた。また、職員の勤務時間についてはシステムによる「見える化」が図られており、記録の全てが社労士へ送られる仕組みとなっている。このことから、職員の働きやすさを重視した環境の整備に努めていることが伺われる。	B	A

収支状況	収支計画を基に適切な指定管理料の予算管理を行った。	A	昨今の物価及び光熱費上昇の影響を受けながらも、意識的に経費削減に取り組み、200万円もの利益を得ることができている。また、防災プログラム収入に関しても、計画額より200万円以上高い収入を得ており、更なる自主事業の収入の増加を期待するとともに、今後も引き続き削減が可能なコストについての見直しを図り、経費削減に努めていただきたい。	A	A
今年度(令和6年度)の取組み	釜石市の震災伝承施設として、館内ガイド、防災学習プログラムやオンライン語り部など多様なニーズに答えたプログラムを提供することで、施設の役割を全うできている。 また、うのすまい・トモス連絡協議会の定期開催や鶴住居小学校運営協議会委員としての活動により、地域との連携、協働による運営を努めた。	A	新型コロナウイルス感染症の位置づけが5類に分類されてから1年が経過したことに伴い、教育旅行生が減少し、来館者が一時減少傾向にあった。しかし、これまでの丁寧かつ多様なニーズに合わせた防災プログラムの提供により、リピーターも増え、防災プログラム参加者数は前年度を22%上回り、着実に成果をあげたところである。この実績は次年度以降の利用拡大にもつながる大きな成果であり、高く評価したい。また、国内にとどまらず、関係団体と共同で海外への防災教育を実施し、活動の幅を広げている。そこから得た気づきもまた、日々のガイドや防災プログラムに生かされており、評判となって新規利用者やリピーターにつながっていると言える。さらに、12月には来館者20万人を迎えており、今後のさらなる施設の発展に期待したい。	A	A
総合評価	大震災かまいの伝承者ステップアップ研修への参加や、他地域の災害伝承施設における研修など、職員の育成を行い、「いのちをつなぐ未来館」の基本理念や設置目的に沿った運営を心がけ、充実した管理運営を行うことができるように努めた。	A	施設設置の目的や担う役割に沿った管理運営に努めていた。防災学習プログラムの利用促進にも成果が見られ、近隣施設や関係団体、地域住民と連携を図り、多様なニーズに合わせたプログラム提供を実現させた事も、そのような姿勢による取組の成果であると言える。また、施設スタッフ全員が自己啓発に努めており、その志は今後のさらなる成果へとつながっていくものと思われる。次年度以降の新たな取組と利用者の満足度向上に期待したい。	A	A

(評価分類) A：仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。  
B：おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適切な管理運営が行われている。  
C：仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。  
D：仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

## 8 効果と課題

項目	指定管理者	所管課	指定管理者評価委員会
制度の効果	適切な管理運営により、施設の設置目的である「東日本大震災の経験、記憶及び教訓を後世に伝え、防災学習を地域とともに継承及び発展させるための津波伝承施設」としての幅広い役割を果たすことができている。	民間企業としての知識、経験、さらには人脈等が直接的に施設運営に生かされており、市直営では成し得なかった新たな事業展開が創出されている。加えて施設の認知度、利用度の向上にもつながられている。	オンラインによる語り部や出張講演の実施と防災プログラムの充実化により、来館者数も安定維持している。自主事業売り上げは増加傾向にある。民間企業のノウハウが施設運営に生かされ、今では釜石市を代表する施設になっている。自主事業における収入のさらなる安定化を期待する。
施設の管理運営の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物や設備の経年劣化に伴う施設の維持管理</li> <li>インバウンド対応に関する環境整備(展示物やパンフレットなど)</li> <li>特定の人物による施設及び周辺に対する迷惑行為</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物や設備の経年劣化に伴う施設の維持管理費及び設備・展示物の更新費用の捻出</li> <li>インバウンド対応に関する環境整備</li> <li>施設の安心安全の確保(迷惑行為者への対応)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の職員に業務負担が偏らないように人材育成に努める</li> <li>震災の経験をより多くの人々に伝えるためのインバウンド対応</li> <li>利用実績が多い時期の業務体制(職員の適数配置等)</li> </ul>