

## 指定管理業務総合評価票

施設名	三豊市栗島海洋記念公園
指定管理者名	穴吹エンタープライズ株式会社
施設所管課	政策部 産業政策課
調査日時	令和3年6月14日(月) 13:00~14:00

評価項目		評価基準	自己評価	所管評価
1 実施体制	施設管理	協定書等に従い、開館日や開館時間等を遵守しているか	A	B
	人員体制	仕様書等に従った人員(人数、有資格者)を配置しているか	B	A
		スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		事業計画書に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
	利用料金	利用者からの料金徴収や現金管理等が適切に実施されているか	B	B
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切か	B	B
		外部委託事業者に対して協定書等を遵守させているか	B	B
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	B	B
		点検、修繕等の履歴を適切に整備・保管しているか	B	B
	報告書提出	協定書等で定められた事業計画書・報告書等は提出しているか	B	B
	連絡調整	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	B	B
	危機管理	危機管理に関するマニュアルが整備され、定期的に訓練等をおこなっているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		事故、災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	A
	個人情報保護	個人情報等の管理は適切か	A	A
		個人情報保護に関する規定が整備されているか	A	A
		情報漏えいを防止する仕組みや対応策が講じられているか	B	B
情報公開	情報公開に関する規定が整備されているか	B	B	
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	B	B	
【1 総括】	実施体制に関する評価(標準19項目・本施設19項目)	B	B	
指定管理者の自己評価	指定管理者として初年度ではあるが、協定書・年次契約の基準を順守した上でB(良好)以上の運営管理が行われているものと思っております。特に個人情報保護などの情報セキュリティはISMS27001(情報セキュリティマネジメント)の基準に沿って管理を行っています。当社の公民連携(PPP)事業部での経験と意識をしっかりと反映して運営の体制をこれからも整えてまいります。			
施設所管課の評価	スタッフが島内に居住していることから即時対応が可能で、協定に基づいた適切な実施体制が取られている。特に個人情報の保護においては、ISMS規格に基づき適切な管理を行えている。			
2 サービス等の内容や水準	利用者対応	施設の予約や利用等が、公平かつ適切に実施されているか	B	B
		言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	利用案内	ホームページ、パンフレット等は見やすく、適宜更新されているか	B	A
		利用方法をわかりやすく説明できる仕組みが構築されているか	B	B
	利用状況	施設の利用者数や稼働率は適正であるか	B	B
		利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	B	B
	事業の実施	事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
		施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	B	B
		各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
		参加促進への取組みを積極的に実施しているか	B	B
	環境への配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされているか	B	B
	苦情等の対応	苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	B	B
	利用者への調査	利用者満足度調査を実施し、その結果は妥当であるか	B	B
		利用者からの意見や要望等について、可能なものは反映させているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生の点検・管理を適切に行っているか	B	B
仕様書等に従い、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか		B	B	
備品台帳により記録が適切に保管されているか		B	B	
市と指定管理者の備品が明確に区別されているか		B	B	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		B	B	

	<b>【2 総括】</b>	サービス等の内容や水準に関する評価（標準19項目・本施設19項目）	B	B
	指定管理者の自己評価	新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う営業自粛がございましたが、お客様を受け入れる最大限の努力と適正な施設を維持するための調査・改善に時間をかけました。安全安心な施設をまずはしっかりと調査し点検・修理・保守を行って参ります。当社より設置した備品関係は「大型水槽設備」・「客室羽毛布団」・「各部屋への空気清浄機」・「厨房内への冷蔵庫設置」・体験コンテンツ向け「サップ」など魅力ある施設に必要な備品などの配置を行いました。お客様のお声などをサービスにつなげていくために、QRコードアンケートやご意見箱の設置、ISO10002（ご意見対応マネジメント）などの運用管理も行っております。		
	施設所管課の評価	ホームページ、SNSを活用した情報発信により利用促進が図られている。施設に不備があった場合は適切に修繕等の対応が行われた。		
3 収支等	経理事務	指定管理に関する経費と団体の経費を区別して、適正に管理しているか	B	B
		専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理処理を行っているか	B	B
	予算執行	収支計算書に則し、適正に予算を執行しているか	B	B
	経費節減	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組を実施し、その効果があったか	B	B
	収支状況	事業収支は妥当であるか	B	B
	<b>【3 総括】</b>	収支等に関する評価（標準5項目・本施設5項目）	B	B
	指定管理者の自己評価	コロナ禍での影響が大きく、離島という特別な環境下で島民への配慮（安全安心）を第一優先に考えて取り組んだ一年でした。収支に関しましては、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から臨時休業などを行い、提案書に沿った実績を上げきれなかったことは非常に残念ではございます。一年をかけてしっかりと現状を見据えて企画を練り・商品をそろえ、魅力ある企画商品を販売していける環境づくりを行って参りました。厳しい一年でございましたが、適正化を目指す一年と次年度へのコンテンツ作りを行った一年でした。建物の老朽化で不具合の多い現状ではございますが、引き続き計画的に維持管理を行って参ります。		
施設所管課の評価	新型コロナウイルスの影響で3度の臨時休館や渡航自粛要請の影響で収支は計画どおりとはならなかったが、経費削減や業務の効率化に取り組んでいる。			
	<b>【4 総合評価】</b>	1～3の項目の総括による総合評価	B	B
5 （提案・成果・課題等）	指定管理者	お客様のお声を大切にしてご満足いただける「粟島ファン」を増やすこと、安全安心の施設をしっかりと管理・保守して維持していくこと、島民のみなさんの必要とさせていただける施設を目指していくこと、厳しい一年ではございましたが行動することをしっかりと行って参りました。 GW・夏休み期間の一番の繁忙時期をコロナ禍の影響で営業できなかったことが残念ではございますが、これからも情報共有をして常に協議・ご相談しながら先へ先へと進めてまいります。		
	施設所管課	施設管理の初年度であったが、地域との関係性を重視した施設運営は、粟島の拠点として住民からの信頼を得られた。臨時休館中は、設備投資や新たな商品企画に充てるなど、先を見越した取り組みは今後に期待が持てる。		

※評価区分

①評価基準	A（優良）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。 B（良好）：協定書、仕様書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。 C（課題含）：協定書、仕様書等を遵守しているが、内容の一部に課題がある。 D（要改善）：協定書、仕様書等を遵守しておらず、改善の必要な内容である。
②【総括】	A（優良）：評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B（良好）：評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である（上記以外）。 C（課題含）：評価基準がすべてC以上である（上記以外）。 D（要改善）：評価基準にDが含まれている。
③総合評価	A（優良）：【総括】がすべてB以上であり、かつAが2つ以上である。 B（良好）：【総括】がすべてB以上である（上記以外）。 C（課題含）：【総括】がすべてC以上である（上記以外）。 D（要改善）：【総括】にDが含まれている。