

指定管理業務総合評価票

施設名	三豊市文化会館（マリノウェーブ）
指定管理者名	特定非営利活動法人 三豊市総合型地域文化・スポーツクラブ
施設所管課	三豊市教育委員会 生涯学習課
調査日時	令和3年4月6日（火）：15時00分～17時00分

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	A
	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	B
		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	A	A
	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	A	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	A	A
	記録管理	業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		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	B	B
	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	A	A
	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	昨年に引き続き全ての項目において、協定書・仕様書等の基準を遵守したうえで、B評価以上の運営管理が行えていると思っております。今後も各項目において適正な管理体制を継続し、B評価の項目はA評価にしていけるように、健全な運営に努めてまいります。			
施設所管課の評価	適切な管理運営ができています。今後も継続してください。			
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	A	A
		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	B
		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
		参加促進への取り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	A	A
	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	A	A
		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	A	A
		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		A	B	
必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか		A	A	
【2 総括】	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	前回調査時からの変化としては、前年の事業計画にて実施予定にしていた、予約受付期間の見直し（3ヵ月前予約から6ヵ月前予約に改定）を実施しました。また、サービス内容の向上施策として、これまで整備できていなかった館内貸会議室へLANケーブルポートの設置工事を行い、ネットワーク環境を整備しました。他にも、動画編集用のカメラ機材などを導入して、カルチャー講座の作品や受講風景を動画に撮り、館内モニターやSNSで発信することで新規利用者獲得への対策準備を行っています。これら施策により、近年下降気味である貸館稼働率アップやカルチャー講座受講生の			

		新規獲得などに繋げる活動を行ってまいります。 ※但し、令和2年度については、コロナ禍により貸館・カルチャー講座ともに利用自粛傾向が続いており、施策による利用者増などについての検証は、コロナ終息後暫く経過した後になると予測されます。		
	施設所管課の評価	予約受付期間の見直しやネットワーク環境の整備など、利用者の声を反映し、満足度向上に向けた取り組みが実施できています。また、従来のチラシや館内掲示物、ホームページ、フェイスブックを使った告知に加え、新たに映像を使った告知に取り組むなど、新規利用者の獲得に向けた取り組みも見られます。しかし、利用者の自粛傾向による厳しい状況は続いています。今後も、施設のより良い運営に向けよく検討し、実施していただくようお願いいたします。		
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 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 A	B A
	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
	【3 総括】	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	令和2年度においては、コロナ禍での影響により、施設予約・自主事業・カルチャー講座の各計画において、予約キャンセルや延期が相次ぎ、不可抗力ではありますが年度当初に設定した収支計画から収入の面で大きく落ち込む状況となりました。しかし、貸館等の利用者は減少しましたが、人員配置は維持したうえで、接客対応人員に厚みを持たせ、キャンセルによる返金対応などの窓口対応サービスを充実させた他、館内巡回の頻度を増やして異常の早期発見に努め、素早い対応改善に繋がりました。また、委託清掃員と連携して、トイレや交流サロンなどのパブリックスペースや貸館利用後の各室内におけるアルコール消毒による感染対策を徹底するなど、これまでの通常時とは異なる業務量増による見えない部分の経費増はありました。あとは、開館20年超経過による設備面での経年劣化により、当初の事業計画より修繕件数が増加傾向になっており、対応件数増加による支出は増えてきています。臨機応変に効果的な予算執行を行ってまいります。		
	施設所管課の評価	新型コロナウイルスの感染拡大に歯止めがかからず、イベントの主催者、利用者ともに自粛傾向が続き、今年度は収入面が大きく落ち込んだ厳しい結果となりました。ただ、新型コロナウイルス対策にかかる費用について、国や県等の補助事業をいち早く活用し、非接触型体温計の導入や、消毒用品の充実に取り組むなど、スピード感ある適切な措置が取れていました。その他、状況に応じ閉館時刻を早めたり、購入するより製作したほうがコストを抑えられる備品については、職員が率先して製作に取り組んだりするなど、利用者数が落ちていることをうまく生かしたコスト削減への取り組みや、効率的な予算執行に取り組む姿勢が見られました。経年劣化により修繕が必要な箇所が増えていますが、利用者のことを常に考え素早い対応をしていただきました。今後も、臨機応変な対応をお願いします。		
【4 総合評価】	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	「2.サービス等の内容や水準」の自己評価でも述べたとおり、前回の課題として未着手であった、「イベントホール・会議室」の予約受付期間（四半期に一度・3ヵ月まで）を6ヵ月前予約に変更で実施しました。 特に、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により施設利用者数や売り上げの減少がありましたが、現状のマリンウェーブ条例ではキャンセル料規定が定められていないため、コロナ禍での直前キャンセルやキャンセル漏れが発生した場合でも、全て無料でキャンセル対応となり、売り上げ見込みを予測するのが非常に困難となっています。以上の理由により、今後の課題事項としてキャンセル料規定の設定について、所管との協議を行っていききたいと思います。		
	施設所管課	令和2年度は新型コロナウイルスの感染拡大を受け、これまでにない異例的な対応も数多く求められた1年となりました。先行きの見えない中での運営となりましたが、常に模索する姿勢が見られ、特にコロナ対策についてはスピード感のある適切な感染拡大防止措置が講じられていました。キャンセル料については、規定しないことで近隣他施設との差別化を図り、予約が入りやすくなるメリットを狙っていましたが、このコロナ禍においてはそれが大きなマイナス要因となることも判明したため、協議し、今後の対応を検討していきます。「新しい生活様式」が定着し、ワクチン接種も始まる中で、今後は「アフターコロナ」への対応も必要となってきます。利用者のニーズに応えられるよう、引き続き、先を見越し準備を整えるようお願いいたします。		

※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。
②【総括】	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。
	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。