

## 指定管理業務総合評価票（令和3年）

施設名	三豊市文化会館（マリンウェーブ）
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	三豊市教育委員会事務局 生涯学習課
調査日時	令和4年4月19日（火）： 13時30分～15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	1・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	2・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
		3・スタッフのシフトは適正であるか	B	B
		4・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	5・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
	外部委託	6・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
		7・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	8・業務日誌等を適切に作成・保管しているか	A	A
		9・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	10・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	A	A
	連絡調整	11・市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか	A	A
	危機管理	12・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	A	A
		13・避難経路は適切に確保されているか	B	B
		14・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	15・個人情報等の管理は適切か	A	A
		16・個人情報保護に関する規定が整備されているか	A	A
		17・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	18・情報公開に関する規定が整備されているか	B	B
		19・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11項目）	A	A	
指定管理者の自己評価	<p>総合評価実施開始後から引き続き、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実施できていると思っています。特にA評価とした理由は以下の通りです。</p> <p><u>1「施設管理」</u> 開館日や開館時間の遵守はもちろんの事、夜間利用の少ない土日祝日における開館時間について、三豊市承認のもと前日夕方の段階で予約がない土日祝日においては、17:30閉館としたことでエネルギー消費量の低減及び運営の効率化を図っています。（閉館時間に関するクレーム事例等はなし）</p> <p><u>4「教育・研修」</u> 人事異動や中途採用入社などにより、年度内において職員の変更などもあったが、社内OJT研修制度のもと運営に支障をきたすことなく業務遂行ができています。また、令和2年度から令和3年度の一年間での定期カリキュラムで実施した「サービスサイエンス研修」の受講。研修内で定めた目標として、動画を使った各種事業の広報宣伝活動を実施しており、これまで培った経験にプラスして、お客様の事前期待を察知するための活動として、編集動画をういた館内告知やSNS投稿活動を実施しています。</p> <p><u>5「利用料金」</u> 適切な現金実査により、令和3年期間中においての日計作業等においての現金過不足事例などの発生はしていません。また、コロナ感染症拡大の影響によるカルチャー講座の休講に伴い多く発生した返金作業などにおいても、大きなトラブルもなく計画的に確実性をもって実行できていました。</p> <p><u>8「業務日誌の作成・保管」</u> 朝礼での申し送り事項や日々の引継ぎ業務などは社内ネットワークシステム活用やサーバーでのデータ管理を行っており、重要な項目については口頭啓発などによりフォローを実施。また、毎日作成している館内巡回チェックシートや清掃業務日報により日々の館内状況を把握できており、異常の早期発見に繋げることで対応策がきちんとできています。</p> <p><u>10「報告書提出」</u> 毎月の提出書類の期限厳守はもちろんの事、計画修正等の場合においても遅滞なく提出完了ができています。また、都度発生ベースで所管課より要請を受けた場合のデータや書類提出においても、できる限り迅速に対応返答するようにしています。</p> <p><u>11「連絡調整」</u> 三豊市をはじめとする50団体との連絡調整を遅滞なく実施しています。特にイベント開催時における連携や協働により、来館者の利用促進に繋がられています。（5ヵ年目標35団体、前年49団体）</p> <p><u>12・14「危機管理」</u> 弊社事業部で自己適合宣言（第三者意見書取得済み）している、ISO22301（事業継続計画～BCP～）に基づいた運用をしており、毎年実施する内部監査等で内容のブラッシュアップを図り、危機管理意識の向上と緊急時の対応に備えています。また、コロナ感染症対策においても「劇場等におけるガイドライン」や自治体からの注意喚起等に則った対応策を遵守徹底して運営しています。</p>			

		<p><b>15・16・17「個人情報保護」</b>          弊社事業部で認証取得を受けている、ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）の方針に則った情報の取り扱い及び保護を遵守徹底しています。毎年7月に実施される内部監査（令和3年度は外部審査も実施）の実施による適合宣言を受けており、年2回行われるeラーニングによる情報取り扱いに関する社内教育訓練の実施をはじめ、不定期での迷惑メール受信開封テストによる注意喚起など、個人情報保護に係るスタッフの意識向上を継続的に実施できており、これまでに情報漏洩等の事故事例等も発生していません。</p>		
	<b>施設所管課の評価</b>	全ての項目において、協定書や仕様書等の基準を順守し適切な運営ができています。特に危機管理や個人情報保護については、ISO認証に基づいた運用を行っており、また、各種研修での職員のスキルアップを利用者サービスに繋げることにより、非常に高い水準での運営ができています。		
2 サービス等の内容や水準	<b>利用者対応</b>	20・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
		21・言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	<b>利用案内</b>	22・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	A	A
		23・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	A	A
	<b>利用状況</b>	24・施設の利用者数や稼働率は適正であるか	B	B
		25・利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか	A	A
	<b>事業の実施</b>	26・事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	B	B
		27・施設の目的に沿って、自主事業を実施しているか	A	A
		28・各事業の参加者数は、計画どおりであるか	B	B
		29・参加促進への取組みを積極的に実施しているか	B	B
	<b>環境への配慮</b>	30・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
	<b>苦情等の対応</b>	31・苦情や要望等に対して迅速かつ適切に対応しているか	A	A
	<b>利用者への調査</b>	32・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
		33・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	A
	<b>維持管理</b>	34・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
		35・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
		36・備品台帳により記録が適切に保管されているか	B	B
		37・市と指定管理者の備品が明確に区別されているか	B	B
		38・必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
		<b>【2 総括】</b>	<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11項目）</b>	A
	<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>全項目においてB評価水準以上の運営はできています。コロナ禍における2年間において、年初に計画した事業計画書に沿った運営を心掛けてはいるものの、運営側だけではコントロールできない世情や世論（全国的な感染拡大や地域内における「まん延防止等重点措置」等の影響）による影響は否めない状況でしたが、特にA評価とした理由は以下の通りです。</p> <p><b>20「利用者対応（公平性）」</b>          特に貸館利用キャンセル及び自主事業の開催中止、カルチャー講座中止による返金等、今年度においてもコロナ禍における影響が見られました。その中でも、前年度からの変化としては、利用者によってはコロナ禍においても感染対策を講じて貸館利用やカルチャー講座受講等を継続する方々も徐々に増え、自粛に偏っていた利用者反応にも変化が見られました。また、この2年間で課題として浮き彫りとなった、施設利用のキャンセル料規定の整備に向けて所管課と協議を行い、令和4年10月からの施行に向けて準備を行っています。これにより、これまで規定が無かったことによる事業計画と実績との差が生じる問題や、キャンセル忘れによる利用機会の減失などを防ぐためのリスクヘッジ（仮予約の精査など）を今後強化していきます。利用者の皆様には、キャンセル料規定制定に伴い予測される混乱を回避するため、事前告知や周知活動を丁寧に行い、運営への理解を求めていく予定です。</p> <p><b>22・23「利用案内」 25「利用状況（利用促進）」 31「苦情等の対応」</b>          弊社事業部で自己適合宣言している、ISO10002（ご意見対応マネジメントシステム）に則った運営を継続しています。毎月実施している「サービスクオリティ会議」において、弊社運営の自館以外の事例や対応記録も参考にした水平展開の実施によるサービス力向上に取り組んでいます。前年度から今年度にかけての一年間で社内研修として「サービスサイエンス研修」を受講しました。お客様の事前期待を察知することを目的に、館で定めた目標の取り組みを定期的に振り返りながら実施を継続しています。主な取り組みとしては、自主事業やカルチャー講座の宣材動画を作成し、館内モニターやSNS投稿で発信する材料を増やしていっています。また、今年度重点的に取り組んだ、「お客様の声」へのより迅速な対応・改善を継続して実施していきます。</p> <p><b>27「事業の実施（目的に沿った自主事業の実施）」</b>          コロナ禍における事業の実施であったため、チケットの買い控えによる動員数減や入念な感染症対策を講じるための作業過多などの影響や苦勞を受けつつも、予定事業を遂行することに注力しました。他の周辺自治体直営の施設では中止の事業も相次いだ環境下ではありましたが、当館においては10月に開催した「ナイツ独演会」、1月に開催した「宝くじ公演」において販売席数を完売させることができた等、苦境の中でも利用者に喜んでいただける事業の実施ができました。一番の収穫としては、感染リスクが当然心配される中で事業が続きましたが、感染対策の徹底もあり公演来場者からのコロナ感染者発生は0を実現できています。今後も引き続き対策を講じての事業実施を継続します。</p> <p><b>30「環境への配慮」</b>          弊社事業部で自己適合宣言している、ISO14001（環境マネジメントシステム）に則った運営を継続しています。特に、館内では貸館利用後の迅速な消灯確認や空調OFF、換気・消毒作業の徹底、館外では定期的な外周巡回による飛散物防止への注意など、館内外において省エネや環境衛生への取り組みについて意識的に取り組んでいます。これにより、弊社事業部として「SDGs事業者認定」</p>		

		<p>取得、また館として「三豊SDGs推進パートナー」の登録認定を受けています。</p> <p><u>34・35・38「維持管理」(清掃、警備、衛生、点検・管理、修繕報告)</u></p> <p>まず、清掃・衛生の対応レベルとしてはNPO構成団体であるハウス美装様との協力連携のもと、館内外の衛生環境レベルは一定水準以上の内容で維持できています。清掃の部分で一定水準以上での取り組みとして、年に一度の1階ロビー廊下全体のワックス掛け作業、南北玄関吹き抜け窓部分の汚れやクモの巣除去の高所作業など別途費用は伴いますが、ハウス美装様との年間委託契約の範囲外での清掃作業を計画的に実行しており、環境美化の向上に努めています。点検・管理についても、同じく構成団体である四国ダイケン様との協力連携のもと、各種保守点検作業においても年間計画に基づき遅滞することなく実施できています。また突発的に起こる修繕案件に対しても、現状確認後速やかに現状確認及び見積依頼を行い、管理者対応の案件であれば修繕依頼から施工、修繕完了報告までをできる限り最短で実施するようにしています。今後においては、施設各所における経年劣化も進む中、運営に支障をきたすような修繕案件になる前に対応できるように所管課とも連携を図りながら、施設の維持管理に努めるようにしていきます。</p> <p>最後に、32・33「利用者への調査」においては、ISO10002の運用や利用者アンケートなどによる施設へのご意見やご要望について迅速な対応・改善を心掛けておりA評価としたいところではありますが、西側駐車場のライン区画整備や埋設ブロックの割れ石、ホールトイレ設備の老朽化などに対してのお声において、所管課には相談済みではありますが対応スケジュールの都合もあり改善には至っていない部分もありますのでB評価としております。但し、その他ご意見等についての対応はしっかりと行えていますので、所管課に相談済みの案件が完了すれば次回評価ではA評価にできる対応はできていると思っています。</p>		
	<b>施設所管課の評価</b>	<p>コロナ禍での厳しい運営状況の中、担当課との情報共有や利用者との連絡調整、館内のコロナ対策など、的確で問題の無い運営ができています。利用者対応においてもISOに則った運営で、気持ちの良い接遇と常に利用者の声を拾い上げ改善しサービスに繋げる姿勢で、利用者の好評を得ています。また、省エネや環境への取り組み、施設の維持管理体制等高い水準で運営ができています。</p>		
3 収 支 等	<b>経理事務</b>	39・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
		40・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	A	A
	<b>予算執行</b>	41・収支計算書に則し、適正に予算を執行しているか	B	B
	<b>経費節減</b>	42・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
	<b>収支状況</b>	43・事業収支は妥当であるか	B	B
	<b>【3 総括】</b>	<b>収支等に関する評価 (標準5項目・本施設1項目)</b>	B	B
	<b>指定管理者の自己評価</b>	<p>40「経理事務 (適切な経理処理)」</p> <p>本社経理業務とも連携のうえ、専用の口座管理から各種帳簿等の作成、日々の日計作業から月締め作業に至るまで、館長の監督責任の下で適正な運用管理を実施できています。年に2回実施している社内内部監査においても、経理事務において適正管理を行えているとの監査結果も出ています。業務内においても、令和3年度内における売上過不足などの事象も発生しておらず、今後も適正な経理事務処理を継続して実施していきます。</p> <p>収支等の全体評価としては、コロナ1年目と比べると利用者の自粛傾向が二極化しており、前年度と比較すると売り上げの減少幅は緩やかにはなっています。しかしながら、公的機関(行政関連や教育機関)においては、利用予定のぎりぎりまで開催を模索するものの、世情も踏まえ中止にせざるを得ない状況は今年度も多く見受けられました。このことにより、今年度においてもコロナ不可抗力による収支への影響を受ける結果となりました。また、令和3年度において実施された「令和3年度三豊市指定管理者評価委員会」の評価を受け、指摘のあった収支状況報告においては、新年度より収支内容の詳細を月度モニタリングで提出するように改善する予定にしています。</p>		
<b>施設所管課の評価</b>	<p>自己評価のとおり内部監査も行い適切に運営ができています。コロナの影響によるカルチャー講座の返金作業も確実にいった。</p> <p>収支計画については、コロナの影響による施設予約のキャンセルで売上計画が立てづらい中、所管課と改善方法を協議中である。支出面においては、電気代等のコスト抑制を図る一方、コロナ対策や設備修繕等の必要経費には支出を行い、メリハリの利いた企業努力を行っている。</p>			
<b>【4 総合評価】</b>	<b>1～3の項目の総括による総合評価</b>	A	A	
(提案・成果・課題等) 5 その他特記事項	<b>指定管理者</b>	<p>これまでの上記1・2・3項目で記述のとおり、令和3年度においてもコロナ不可抗力による事業への影響が多分にありました。しかし、感染情勢も踏まえながらではありますが、劇場における感染対策ガイドラインや国・県の指針を遵守しながら、事業計画における各種取り組みをできる限り実行してきました。特に、コロナ禍において閉塞感が漂う地域活動及び減退傾向である文化事業における取り組みとして、昨年10月開催の自主事業公演「ナイツ独演会」において、三豊市社会福祉協議会へ50席の招待席を設定し大変好評であったとの謝辞をいただきました。このような活動は、令和4年度においても継続を考慮しており、公民館事業との連携による自主事業運営などを予定しております。地域の文化活動の拠点として、With コロナ・After コロナの中で存在感を発揮できるように様々な取り組みを継続していきます。</p> <p>最後に全体課題としては、2.サービス内容と水準の項目でも触れましたが、施設開館20年超経過になり、舞台機構関係や中央監視盤などの老朽化により、不具合が出た場合の運営に影響が出るリスク脅威が増してきています。数年後に控える特定天井工事などの大規模改修の計画とともに、単年毎に効率的な予算配分確保ができるように、所管課と協議・計画・準備を行っていきます。今後も利用者へ安心・安全・快適な施設を提供し続けられる運営体制及び事業の実施を継続していきます。</p>		
	<b>施設所管課</b>	<p>協定書や仕様書、提案書の内容に沿って、また、地域の文化活動の拠点として、適切に運営ができています。今後も劇場における感染対策ガイドラインや国・県の指針を遵守し、コロナ過での地域や利用者のニーズを掴みながら、施設の設置目的を最大限達成できるよう取り組み、より良い市民サービスを提供していただきたい。</p> <p>施設改修工事にあたっては、限られた予算の中で必要な工事を行うよう、共通認識を持って取り組みたい。</p>		

※評価区分

<p>①評価基準</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>②【総括】</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>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。</p> <p>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)。</p> <p>C (課題含) : 評価基準がすべて C 以上である (上記以外)。</p> <p>D (要改善) : 評価基準に D が含まれている。</p>
<p>③総合評価</p>	<p>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。</p> <p>B (良 好) : 【総括】 がすべて B 以上である (上記以外)。</p> <p>C (課題含) : 【総括】 がすべて C 以上である (上記以外)。</p> <p>D (要改善) : 【総括】 に D が含まれている。</p>