

## 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5年6月12日(月): 13時00分~14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	B
	人員体制	仕様書等にに従った人員(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	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	A	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	A	A
		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		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	A	B	
	協定書等に従い、情報を適切に管理、公表しているか	A	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	<p>指定管理者として三年目にあたり、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。危機管理につきましてはISO22301(事業継続マネジメント)に沿ってリスクを洗い出し、備えを行ってきました。緊急時のマニュアルや、日々の健康状態の記録など新しいリスクにもしっかりと対応をいたしております。</p> <p>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。毎年7月に実施される内部監査(令和4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。教育もしっかりと行い、情報の更新や法改正など、社内会議の場を活用して情報共有しております。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さらに強固なものになるように努めてまいります。</p>			
施設所管課の評価	協定書に基づく実施体制を遵守しており、個人情報保護においては、社内教育訓練によるスタッフの意識向上を継続的に行っている。			
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	A	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	A	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	A	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	
	維持管理	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	A	B	
		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	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	A	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	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	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う規制緩和の流れの中で、お客様を受け入れる最大限の努力と業務の改善・営業活動に時間をかけました。今後も安全安心を第一に、日常点検の徹底や異常時の迅速な対応・点検・修理・保守に努めてまいりました。想定できる修理修繕箇所は、計画要望書を提出し、優先順位を協議しながら健全な施設の維持に努めてまいりました。</p> <p>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）からの運用管理も行っております。</p> <p>社員教育の一環として取り入れました「サービスサイエンス研修」をベースに、年間の目標である「お客様の事前期待に応える」サービスを目指し取り組んでまいりました。</p> <p>「想像を超えたところに感動が生まれる」お客様のお声を事前に察知し、先回りをしたおもてなしを自然にご提供すると共に、小さな気付きをスタッフ間で共有してお客様が笑顔でお帰りになることを自分たちの喜びといたしております。スタッフ一人一人が自分の特色を生かし、島の活性化のために努力をいたしてまいりました。リピーター率が向上していくように運営をいたしてまいりました。</p>			
	施設所管課の評価	ホームページや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の修繕等の対応が適切に行われた。			
3	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	A	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	A	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	
		【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	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が出ています。業務内においても、令和4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、今後も適切な経理事務処理を継続して実施していきます。収支等の全体評価としては、春から夏に向けて新型コロナウイルス感染症の規制緩和の流れがあり全体的には追い風となりました。瀬戸内国際芸術祭の開催もあり秋会期は会場として粟島での開催もございました。しかし、インバウンドの動員がなく全体的には1/3の動員数に終わりました。四国四県・中国・近畿と営業活動も行い教育委員会への営業活動も合わせて行いました。			
	施設所管課の評価	新型コロナウイルスの規制が緩和されたものの依然として厳しい状況であった中、経費削減や業務の効率化に取り組めた。			
	【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	<p>コロナ禍からの新たな規制緩和等があり、観光客の流れが少しずつ動き始めた一年でした。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営業活動に取り組んでまいりましたが、島民にも共存するような気持ちの変化が見受けられ瀬戸内国際芸術祭の開催地として多くの方の受け入れをいたしました。しかしながら、インバウンド客の激減があり前回開催実績の動員数より大きく減少いたしました。</p> <p>今年度も非常に厳しい一年ではございましたが、回復後をしっかりととらえていくコンテンツ・商品開発・営業活動を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・校外学習に向けた海ごみ講座や海ほたるを通して海洋環境問題学習コンテンツ企画商品の販売をいたしました。</li> <li>・デジタル社会からの脱却（デジタルデトックス体験）を行うことにより、最高のONのための最高のOFFを学ぶコンテンツを開発いたしました。</li> </ul> <p>全ての設備・建物で老朽化による不具合は多い現状ではございますが、引き続き計画的に所管課と相談の上、健全な維持管理を行いました。</p>			
	施設所管課	地域との関係性を重視した施設運営により、粟島の拠点として住民からの信頼を得られている。校外学習向けの海ごみ講座や海ほたるを通じた海洋環境問題学習のコンテンツ企画商品の販売は評価できる。			

※評価区分

<p>①評価基準</p> <p>↓</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>↓</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>