

指定管理業務総合評価票



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5年4月18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
		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	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	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	A	A
	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	A	A
		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19項目）	A	A	
指定管理者の自己評価	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判断しております。特にA評価とした項目に関し特記すべき項目に関し以下に記載します。 1「施設利用」 開館日や開閉館時間は規定に従い遵守できております。 エネルギー消費量低減と運営効率化を目的としました夜間利用の無い土日祝日の17:30閉館に関しまして三豊市承認のもと適正に運営できております。 お客様からのクレーム等も一切無い事や昨今のエネルギー使用料金高騰を鑑みると平日も含めた対応を考慮すべきと思われます。 12. 13. 14「危機管理」 令和4年9月台風14号接近の影響に伴い災害対策本部が設置された際に、高潮被害を恐れた近隣住民受け入れのための避難場所設置要望に応じ可能な範囲で協力を行いました。 避難者およそ10名に対し2階会議室の開放、少しでも居心地を良くするため体操用ジョイントマットを準備し対応しました。 この事案を受けまして令和5年3月17日に「災害時の避難場所に関する協定」が改めて締結されました。今後におきましても当協定に基づき、災害対策本部設置の場合においては、館内における避難場所の提供等柔軟な協力体制を継続してまいります。			
施設所管課の評価	全ての項目において、協定書、仕様書等の基準を順守し適切な運営ができています。特に危機管理については、普段から危機意識を持ち、積極的かつ柔軟な対応意識が感じられる。台風14号接近の際にも避難場所設置要望に応じてもらうなど、臨機応変に対応いただいている。今後も高レベルでの危機管理意識、対応を期待している。			
2 サービス等の内容や水準	利用者対応	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
	利用案内	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
	利用状況	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	B	B
	事業の実施	26・事業計画書に則し、指定事業を実施しているか	A	A
		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	
環境への配慮	29・参加促進への取組みを積極的に実施しているか	B	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	

	苦情等の対応	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
	利用者への調査	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	A	A
	維持管理	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
	【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）	A	A
	指定管理者の自己評価	<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。令和4年度におきましても新型コロナウイルス感染症の影響も未だ大きく、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状況（「まん延防止等重点措置」等）による影響は否めませんでした。以下にA評価とした項目に関し特記すべき項目を記載します。</p> <p>20「公平性」 令和4年10月1日より運用を開始しました「前納制度及び利用料金還付金制度」に於きましては、運用開始の1ヵ月前より利用者の皆様へ書面を利用し丁寧に説明する事で大きな問題もなく導入できております。事業計画と実績の乖離減少やキャンセル忘れによる利用機会減を目的に来年度におきましても滞りなく運用し適正な施設運営に努めます。</p> <p>26. 27. 28. 29「事業の実施」 本年度におきましても新型コロナウイルス感染症の影響が色濃い中で事業実施ではありましたが、ガイドラインに沿った感染症対策を徹底する事で1公演たりとも中止することなく計画100%実施で終える事ができました。また、このような状況下でありながら公演来場者からのコロナウイルス感染者「0」という実績は我々スタッフにとって運営能力への自信に繋がる結果であります。7月「世良公則」9月「太田裕美&庄野真代」に関してはほぼ満席に近い状態での公演であり、市外に行かずとも地元で大きな公演を楽しめたとお客様からは非常に満足して頂いた内容のお声を多く頂戴しました。また、「太田裕美&庄野真代」公演に於きましては提案書でも謳っております地域連携活動に関し「詫間町公民館」協力のもと新たな販路を利用した公演案内や公演当日の運営協力などを実施する事で地元への文化振興や活性化に貢献できたと自負しております。</p>		
	施設所管課の評価	<p>コロナ禍で様々な制約がある中で、施設所管課との情報共有はもちろん、利用者との連絡調整、館内のコロナ対策をその時々状況に合わせて対応し、的確で問題の無い運営ができています。それが事業実施計画100%実施、公演来場者からの新型コロナウイルス感染者0という実績に繋がり、利用者数もコロナ禍前の水準まで戻したことは大きく評価したい。また、新たに導入した「前納制度及び利用料金還付金制度」についても利用者に対し丁寧な説明を行っており、トラブルの報告はない。運営と利用者、双方にとってウィンウィンであるこの制度が、アフターコロナで更なる利用者増に繋がることを期待している。</p>		
3 収支等	経理事務	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	A	A
		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
	予算執行	41・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	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
	収支状況	43・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	<p>39. 40「経理事務」 専用の口座での経理処理、各種帳簿の作成や日計から月締め作業に至る経理作業まで適正な運用を実施しており、年に2回実施しております社内内部監査においても適正に運用できているとの結果が出ております。また前年実施されました「三豊市指定管理者評価委員会」から指摘のあった収支状況報告に関しては毎月の月度モニタリングにおいて収支内容の詳細を報告する形で改善できております。</p> <p>年間通しての収支に関しましては未だ新型コロナウイルス感染症の影響も大きく、施設の利用控えや公演チケット買い控えの傾向も強く、今年度においても新型コロナウイルス感染症の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。ただ、2023年年初より社会風潮的にもWithコロナ・Afterコロナへの意識の高まりが強くなりつつある中で利用者もコロナ前の水準に戻りつつあります。2023年3月の「マスク着用の考え方」の見直しや2023年5月に予定しております新型コロナウイルス第5類への引き下げ等で一気に風潮の変化が加速されお客様の動きも活発化される事が予測されますので、その時の状況に合わせた館の運営を行いつつ「賑わい感創出」にも力を入れ収支内容改善に努めてまいります。</p>		
施設所管課の評価	<p>内部監査での運用確認はもちろん、「三豊市指定管理者評価委員会」から指摘を受けた収支状況報告に関しても月度モニタリングで改善が確認でき、適切な運用ができています。</p> <p>収入については、未だ新型コロナウイルス感染症の影響が大きく見られるが、利用者もコロナ前の水準に戻りつつあるため、今後徐々に改善されるものと期待する。</p> <p>支出面においては、土日祝日の前日までに予約がない場合は夜間閉館を行う等、昨年度同様に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>			
	【4 総合評価】	1～3の項目の総括による総合評価	A	A

5 （提案・成果・課題等） その他特記事項	指定管理者	<p>上記自己評価にも記載の通り、本年度におきましても新型コロナウイルス感染症の影響は非常に大きく、その都度状況に合わせた柔軟な対応に努めました。感染状況に応じて座席を間引く公演もあれば全席利用する公演もあるなど運営に幅を持たせつつガイドラインに沿った感染症対策を徹底する事で安心・安全な館の運営に努めました。そのような状況下の中でも前述しておりますが詫間町公民館との連携協力事業や県補助金を利用した新たな客層を呼び込むイベントの実施、開催規模を大きく戻したマリンウェーブフェスタの開催など地域活性化に繋がる動きはしっかりと実施できております。この流れを大事に令和 5 年度におきましても三豊市の文化活動の拠点として地域活性化に繋がる様々な活動に取り組んでまいります。</p>
	施設所管課	<p>コロナ禍で見通しや計画が立てづらい中、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、柔軟に対応していただいている。今後も地域や利用者のニーズを掴みながら、協定書や仕様書、提案書の内容に沿って適切に運営してもらい、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の提供に注力していただきたい。</p> <p>施設改修工事については、現在進行中の工事を含め、限られた予算の中で必要な工事を行うよう、指定管理者とベクトルを合わせ取り組みたい。</p>

※評価区分

①評価基準 	<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>
②【総括】 	<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>
③総合評価	<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>