

指定管理業務総合評価票（令和5年度）

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6年6月3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	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	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	指定管理者として四年目にあたり、協定書・年次契約の基準を順守した上でB（良好）以上の運営管理を行っております。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。 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おります。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。		
	施設所管課の評価	スタッフの島内居住により即時の対応が可能で、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	A	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	A	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
		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	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	A	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	B
	【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	新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、感染症対策の継続的な取り組みと合わせて、新規顧客の開拓や集客を中心に営業活動を行いました。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・保守にも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。 お客様のお声などをサービスにつなげていくために、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。 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」を基本に、「お客様の事前期待に応える」サービスを目指し、提案を行い改善に取り組んでまいりました。 お客様に寄り添った気遣いと、島民と来島者の接点になるように、島民の方たちとも情報を共有いたしております。地域に根付いた事業所としてしっかりと役割にお応えをいたしました。		
	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。お客様アンケートの結果を、その後のサービス向上に活かすことができている。		
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	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1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、過不足等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おります。 収支改善におきましては新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、営業活動を強化し、旅行代理店・官公庁・香川県内教育委員会などへ団体誘致のご案内をいたしました。しかし、現状として大きな成果が上げられず厳しい状況になっております。 食材などの値上げもあり原価の抑制と販売価格の見直しなど検証と改善をいたしました。		
	施設所管課の評価	利用者数が伸びない厳しい状況であった中、できる限りの経費削減や業務効率化に取り組んだ。		
【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	新型コロナウイルス感染症の5類移行があり、様々なものが従来の形を取り戻す一年となりました。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きた結果が島民からの信頼という形で実績を積み上げる結果となっております。しかしながら、インバウンド客の回復傾向はございますが、地方の都市にまで波及するには今しばらく時間が必要と分析をいたしております。今年度も非常に厳しい一年ではございましたが、新たな時流の動向をしっかりとらえてコンテンツ・商品開発・営業活動を行いました。 ・ワンちゃんとお泊りのお客様のご利用ニーズに応えるべくまた、島に来ていただける機会を増やすためにドッグラン「あわしまペーす」を新しく開設いたしました。 ・リードを外して一緒に遊んでいただいたり、お客様同士がわんちゃんを通じて仲良くなれる場所として活用をいたしております。 ・レストランのメニューを一新して、海鮮丼（漬け丼・シラス丼）を新しく始めました。客単価の引上げや島に観光に来たときのお客様のニーズにお応えできるように新商品の開発をいたしました。 ・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。本州四国連絡高速道路株式会社主催の「島塾」の誘致やタラオセアンジャパンとの連携などもウミホタル鑑賞会を通して貢献をいたしました。 ・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、計画的に所管課と相談の上、健全な維持管理に努めました。優先順位を付けた改修・改善を継続いたします。		

	施設所管課	地域との関係性を重視した施設運営により、栗島の拠点として島民からの信頼を得ている。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コンテンツ企画商品の販売は評価できるものであり、今後もニーズを掴んだ新たな商品開発等による利用者増が図られることを期待する。
--	-------	--

※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。