

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 6 年 4 月 23 日（火）： 13 時 00 分～14 時 30 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	A	A
		3・スタッフのシフトは適正であるか	A	A
		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	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	B	B
		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 1 9 項目・本施設 1 9 項目）	A	A
	指定管理者の自己評価	第 2 期指定管理期間の最終年度である今年度においても、これまで同様に協定書・仕様書等の基準を遵守したうえで、高い水準での運営管理が実施できていると考えております。 以下に A 評価とした項目に関し特記すべき内容を記載します。 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。 また、規定時間以外での開館時間対応（二十歳の集い準備や志々島繁忙時のお客様トイレご利用など）に関しても柔軟にシフト調整をする事で、催事ご担当者様並びにご利用者様両面の利便性を考えた上で適切な対応が取れたと考えております。 一方で、前年の総合評価の折にも触れましたが、お客様利用の無い平日の 17 時 30 分閉館対応に関しても、水光熱費や人件費の省力化の考えのもと公共施設としてエネルギー保全運営に努めていると市民の皆様にご理解頂く為にも一考すべき案件と考えます。 11「連絡調整」 施設内での共生期間も長くなり、詫間支所様並びに詫間町公民館様、社協様や文化協会様とも連絡を密に取り、良い関係が構築できております。新年度を迎えた直後には各団体毎から新任スタッフが集まり非常時対応の設備理解（使用方法や場所）や避難誘導訓練や初期消火訓練などを確実に実施できております。また、イベント開催の折には相互協力により人的協力等も実施し、ご利用者様の利便性を高める共同活動が実施できております。 12. 13. 14「危機管理」 前述のような内容で施設全体での災害対策訓練は年 2 回実施しております。利用者様の避難誘導訓練が基本ではありますが。一方で初期消火訓練の観点からの変更ですが、これまでは消防署より水消火器をお借りし消火器の使用法の訓練が主流でした。ただ、施設内には消火栓もありますが、こちらの使用法は確認できていない状況でしたので、放水ホースの伸ばし方及び放水方法を施設内の消火栓を利用し実地訓練するなど、生きた訓練へと変更しました。今後も同様に有事に対する対策訓練は具体的な内容実施に努めます。		
	施設所管課の評価	実施体制については、協定書・仕様書等の基準を順守し適正な運営管理が実施できている。 現在館内に仮移転している詫間支所・詫間町公民館他各団体と消防訓練を合同で行うなど指定管理者の枠を越えた危機管理体制の構築が取れていることも評価できる。 また、施設所管課である生涯学習課、館内仮移転中の詫間支所他各種団体との連絡調整ができていることはもちろんのこと、イベント開催時など周辺施設への連絡調整を行い駐車場等で問題が無いよう適切な対応していることも評価できる。 大規模改修に向けて、さらなる連携の強化を図り、利用者への影響を減らせるよう運営していただきたい。		

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	A	A
		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
			29・参加促進への取組みを積極的に実施しているか	A	A
		環境への配慮	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	「サービス等の内容や水準」に関しては全てに於いて標準以上の運営が行えております。新型コロナウイルス感染症の影響も5月8日に第5類に引き下げられたタイミングを契機に、施設ご利用のお客様の流れは徐々に賑わいを取り戻し、現在ではほぼコロナ前に戻った感があります。そのような変化に伴う環境下での運営ではありましたが、安心安全な施設運営に努めました。 以下にA評価とした項目に関し特記すべき内容を記載します。 21「利用者対応」 「電話応対研修」ならび「電話応対コンクール」への出場と香川大会での優秀賞受賞など課員の自己啓発に繋がる活動よりお客様対応のスキルアップに努めました。スキルを得たスタッフから他スタッフへ技術を共有する事で利用者対応の底上げを今後も図ります。 26「事業の実施」 予定していた公演は全て開催し近隣在住の皆様への文化振興の場として利用促進に努めました。 4月「林家たい平・桂宮治 二人会」12月「ミュージカル クリスマスキャロル」1月「宝くじ まちの音楽会」2月「川井郁子ヴァイオリンコンサート」など大きな公演を定期的に開催致し、どの公演もお客様からは非常に満足頂けた内容のお声を多数頂戴できております。一部公演では早い段階でチケットも売切れ、満席での公演となりました。提案書でも挙げております年に一度はクラシックコンサートを開催する事案に関しても、派遣助成事業を上手く利用する事で本格的なクラシック公演を非常に安価に提供できる環境を整える事で「初めてヴァイオリンコンサートに参加したが凄く感動した」など地域での文化活動の裾野を広げる公演を開催できたのは我々施設管理者としても嬉しい限りです。 29「参加促進への取組み」 一部自主公演に於いてはワークショップの開催やカルチャー講座（ゴスペル、合唱）受講生と演者様とのステージ上での共演やウェルカムコンサート開催など多岐にわたり、連携による相互活性化に繋がる活動を実施致しました。これら活動に起因し受講生が増加したり、既存受講生が大きな発表の場で日ごろの学びの成果を披露できるなど副次的な良い事案も発生しました。これら良い流れを来期以降も継続しカルチャー、自主公演両面での参加促進の動きの活性化に繋がります。		
		施設所管課の評価	新型コロナウイルス感染症の5類感染症引下げ以降、適正な安全対策を行いながら計画に沿った自主事業を実施できている。広報活動についても、ホームページやSNS、館内掲示を活用するだけでなく、Instagramに特化し月の投稿数に目標を定めるなど積極的に周知等を実施できている。館内にストリートピアノの設置や県内の造形作家である岡山氏の作品を展示するなど、幅広い層の方が来館しやすい工夫ができている。 また、自主公演時にワークショップの開催やカルチャー講座受講生が公演時にステージ上で演者の方と共演を行う機会を設ける等、これまでなかった自主公演とカルチャー講座の共同活動が実施できたことは評価できるし、今後も自己評価にあるよう継続してカルチャー、自主公演両面での参加促進の活動を進めてもらいたい。		
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	A	B
		【3 総括】	収支等に関する評価（標準5項目・本施設5項目）	A	B
		指定管理者の自己評価	39. 40「経理事務」 「収支等」に関しても全ての項目で適正な運営を継続しております。社内業務監査及び各種ISO監査、グループ統括部による経理監査など複数の監査においても正常な運用結果を受けております。前年より引き続き収支状況報告に関しては毎月の月例モニタリングにおいて収支内容の詳細報告をする事でご確認頂けていると認識しております。 年間通しての収支は、僅かではありますがマイナスでの着地見込みであります。昨今急騰しており		

		ます水光熱費並びに人件費が要因であると考えます。一方で施設使用料等は時節に反して数年据え置きで継続している事を踏まえ、今後一部見直しも必要ではないかと考えます。		
	施設所管課の評価	収支については、適切な管理・運営ができており、月例モニタリング等で適正に報告及び確認を行うことができた。 利用予約のない夜間に閉館する等、コスト削減に努力いただいているが、年間とおしての収支についてはマイナスとなっており、さらなる経費削減に向けての取組を期待したい。		
【4 総合評価】		1～3の項目の総括による総合評価	A	A
(提案・成果・課題等)	5 指定管理者	令和5年度は前年までと違いコロナ禍の影響を脱却し、賑わい感を取り戻せた年度になったと感じております。その理由として年間で3本もの満員御礼の公演を開催できた事や料理教室や合唱など声を出したり、一緒に食事をするカルチャー講座が本来の形を取り戻し開講できた事が挙げられます。また、最低限の感染症対策は継続しつつ安心安全な施設運営に努めました。 大きな成果としてカルチャー講座と自主公演の連携による地域での文化振興を大きく促進できた事案が挙げられます。これは非常に効果的な手法であり成果にも繋がっておりますので来期以降も同様の動きを継続致します。 ただし、次年度より数年は三豊市文化会館を取り巻く周辺環境が大きく変化致します。自施設大ホールの大規模改修、大規模改修に伴う駐車場不足問題、造船場跡地の造成、託開支所新施設完了後の移転など館内外で大きな変化が生じます。不安定な環境下ではありますが、これまでの2期10年で培った経験や実績を活かし、三豊市で唯一の文化振興の場としての役割を果たして、地域住民の方々に安心してご利用いただける施設運営に努めます。		
	施設所管課	新型コロナウイルス感染症の5類感染症への引下げに伴う状況変更の中、これまでの指定管理者としての経験を生かした様々な対策を行ったことで、計画どおりの事業実施や施設利用者増に向けての取組がなされたことにより、年間3本の満員となった公演の開催や年間利用見込数を超える利用者数につながったのではないだろうかと思う。 令和6年度以降は、施設大規模改修工事の実施を計画していることから、これまで以上の連絡調整が必要となる事が想定される。適時協議等を行っていくのでご協力いただきたい。 今後も市民の方々の期待に応えられるような公演やイベントの企画を期待している。		

※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。