

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7年3月25日（火）： 10時00分～12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	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19項目・本施設19項目）	A	A
	指定管理者の自己評価	第3期指定管理期間の初年度であり大規模改修をむかえる不安定な環境下での運営ではありましたが、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」 毎週火曜の休館日（現在は支所等の運営上、開館）や開閉館時間は規定に従い遵守できております。これまで同様にイレギュラーな開館時間対応（3月～5月の産業政策課様よりご依頼のある、志々島繁忙時の券売機対応）に関しても開館時間を7時半で対応する事で、フェリーを待つお客様への待合室及びトイレ開放と利便性から鑑みても適切な対応が取れたと考えております。 一方で、昨今の水光熱費高騰を考えますと、お客様利用の無い平日の17時30分閉館対応に関してはエネルギー保全運営を考慮しますと具体的に話を進めるべきと考えます。 4「教育・研修」 事業計画書に即し研修等を進めた成果もあり、現在施設にて勤務する全スタッフがサービス介助士の資格を取得しております。幅広い層のお客様対応が全課員誰でも可能という、安心で安全に繋がる環境を整えております。 5「利用料金」 今年度の4月期よりカルチャー講座も前納制へと移行完了しております。口頭説明だけでなく事前に書面をお渡しし説明する等、手厚く対応した効果もあり大きな問題が起きる事無く移行できております。 14「危機管理」 前年に引き続き今年度においても台風10号接近の折に危機管理課様からの要望に応える形で避難場所を開設しました。結果として4世帯6名の避難者受け入れを行っております。 15「個人情報保護」 ISO27001運用のもと毎月の定例会議内にて情報セキュリティに関しての勉強会を開催しました。また、年に2回のセキュリティ力量を調べるテストも全課員受講し情報セキュリティに関しての意識底上げを図っております。		
	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。適切なタイミングで施設の点検や軽微な修繕が出来ており、また職員全員に資格取得や研修を実施する等、利用者目線での運営が出来ている点も評価できる。		

2	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	A	A
	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	A	A
		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	23「利用案内」 令和7年1月より大規模改修が始まり駐車場の制限、トイレの制限等お客様利用に直結する様々な事案が発生しておりますが、事前に複数箇所にてご案内の掲示をする事でお客様のご不便解消に努めました。 25「利用促進」 カルチャー講座でご利用の部屋に講座内容や見学可能である旨のPOPを掲出する事で通路を通られるお客様へアピールを行っております。ISO10002からの些細な気づきで始まった周知方法ではありますが、見学者が増えるなど良い成果を生み出しております。 SNS活動に関しても月10件のインスタ投稿を目標に今年度は運用しました。結果として154件／年（月12.8件）と大きく達成し、フォロワーも863名（前年より250名増）と徐々にですが増加傾向にあります。 29「事業の実施」 自主事業の1つでありますワンコインロビーコンサートにてカルチャー講座のゴスペル講師によるワークショップを開催しました。普段なかなか触れることのない音楽を歌うという貴重な機会に30名の参加者が集まり、恥ずかしがりながらも1曲仕上げて、ワンコインロビーコンサート内で披露するといった貴重な学びの場を提供する事ができました。		
	施設所管課の評価	施設の大規模改修が始まった中で、工夫しながら施設運営を進めている点は評価できる。 また、カルチャー講座や自主事業の内容を充実させて、市内や近隣地域に対して、貴重な学びの場を提供できている。		
3	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	A
	【3 総括】	収支等に関する評価（標準5項目・本施設5項目）	A	A
	指定管理者の自己評価	39. 40「経理事務」 これまで同様に経理事務、収支報告に関しては全ての項目で適正な運営を継続しております。社内監査及びグループ内の第三者監査など複数の監査を通して正常な運用結果を受けております。 収支状況報告に関しても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継続運用する事でご確認頂けると認識しております。		
	施設所管課の評価	収支については、毎月の月例モニタリングにおいて、詳細報告が出来ているので、今後も継続をお願いしたい。 年間通しての収支についてはマイナスとなっているので、大規模修繕完了後の回復に期待したい。		
【4 総合評価】		1～3の項目の総括による総合評価	A	A
5 （提案・成果・課題等）	指定管理者	令和6年度は大規模改修開始という不安定な環境下での運営となりましたが、限られた環境の中で上手く運用する事で自主事業、貸館、カルチャーともに安定した運営ができたと自負しております。 令和7年度の1月には大規模改修も終了し大ホールの利用が再開する一方で託問支所の新庁舎が完成し、これまで共生していた託問支所様、公民館様、文化協会様など一斉にお戻りになり、館としては、また違う環境を迎える年度となります。今年度をただ大規模改修のための縮小した運営期間とせず、新たな環境変化への対応の準備期間と捉え施設運営の安定強化に努めます。		
	施設所管課	令和7年1月より施設の大規模改修が始まり、1年間は施設利用に制限を受けながらの運営となる。 協定書・仕様書等の基準の順守は当然の事として、職員全員でのサービス介助士の資格取得や研修の実施を通してのサービス向上に努めていることが見受けられる。 また、今後ともカルチャー講座や自主事業の充実を図ることで、市民が芸術や音楽などの文化的な催しへ触れる場としてあることを期待している。		

※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。