

指定管理者の評価結果について

1 指定概要

(1) 施設概要

施設名：津島市観光交流センター

所在地：津島市本町1丁目52番地1

敷地面積：768.92 m<sup>2</sup>

延床面積：本館 297.10 m<sup>2</sup>（1階214.07 m<sup>2</sup>、2階83.03 m<sup>2</sup>）

トイレ棟 26.18 m<sup>2</sup>

土蔵 79.50 m<sup>2</sup>（1階39.75 m<sup>2</sup>、2階39.75 m<sup>2</sup>）

駐車場棟 14.00 m<sup>2</sup>

主な施設：本館、土蔵

(2) 指定管理者の概要

指定管理者名：株式会社 三和サービス

所在地：岐阜県岐阜市西鶉一丁目52番地

主な業務：津島市観光交流センターの管理及び運営に関する業務

(3) 指定期間

平成25年4月1日～平成29年3月31日

## 2 評価結果

### (1) 評価基準

評価項目
<b>I 適正な管理の確保に関する取り組み</b>
(1) 管理の実施状況 <ul style="list-style-type: none"><li>施設の維持管理が適切に行われているか。</li><li>施設の管理にあたる人員配置が合理的であったか。</li><li>個人情報を保護するための対策が十分であったか。</li></ul>
(2) 安全対策、危機管理体制など <ul style="list-style-type: none"><li>事故防止などの安全対策や事故発生時の危機管理体制は十分であったか。</li><li>防犯、防災対策や非常災害時の対応などが十分であったか。</li></ul>
<b>II 市民の平等利用、サービス向上、利用促進等に関する取り組み</b>
(1) 施設の利用促進など <ul style="list-style-type: none"><li>目標の利用者数をクリアしたか。</li><li>施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、十分なサービスが提供されたか。</li></ul>
(2) 市民の平等利用、サービスの質の維持・向上 <ul style="list-style-type: none"><li>利用者の意見を反映させる取り組みが行われたか。</li><li>利用者が公平に、平等に利用できるよう配慮されたか。</li><li>サービスの質を維持・向上を図る具体的な取り組みがなされ、効果があったか。</li></ul>
<b>III 管理経費の安定や低減に関する取り組み</b>
(1) 指定管理に係る費用（＝管理コスト） <ul style="list-style-type: none"><li>協定で定めた費用で施設の管理が効率的になされたか。</li><li>施設の管理に係る収支の内容に不適切な点はないか。</li></ul>
(2) 収入の増加や経費の低減に向けた創意工夫 <ul style="list-style-type: none"><li>施設の管理に係る収支の内容に不適切な点はないか。</li><li>再委託をした業者は、適切な水準で行われたか。</li></ul>
<b>IV 施設の設置目的の達成に関する取組み</b>
(1) 施設の設置目的の達成状況 <ul style="list-style-type: none"><li>施設の設置目的に沿った活用がなされているか。</li><li>施設の設置目的を達成するための取り組みがなされ、効果があったか。</li></ul>
(2) 提案内容の達成状況 <ul style="list-style-type: none"><li>事業計画書での主な目標項目について、達成状況はどうか。</li></ul>

(2) 評価結果

評価項目	27年度の状況	評点
<p>I 適正な管理の確保に関する取組み</p> <p>(1) 管理の実施状況</p> <p>(2) 安全対策、危機管理体制など</p>	<p>職員による、館内隅々までの日常清掃や樹木剪定など、建物内外の清掃を積極的に行った。また、委託業者による高所窓ガラス清掃・床ワックス清掃を年2回実施し安全・清潔な維持管理に努めた。また、緊急連絡網の作成や本社で毎月開催している全社員会議と安全衛生委員会に出席して、ヒヤリハット記録の作成をおこなった他、三和グループ主催の安全衛生大会にも出席し、それぞれの内容を全スタッフに説明し水平展開をするなど事故防止に努めた。本社では、24時間365日警備員を常駐させ万が一の連絡及び応援ができる体制強化もおこなっているなど、指定管理者として館の適正な管理の確保に関する取り組みをおこなった。</p>	<p>3点／3点</p>
<p>II 市民の平等利用、サービス向上、利用促進等に関する取組み</p> <p>(1) 施設の利用促進など</p> <p>(2) 市民の平等利用、サービスの質の維持・向上</p>	<p>毎日、朝礼やミーティング、業務日報を作成するなど、日々の業務における課題や問題点などをスタッフ間で共有することにより、お客様対応が異なることのないよう来館者の平等利用、サービス向上に努めた。また、施設の利用促進を図るため、藤まつり実行委員会にも入会し、準備段階から参加して、まつりを一緒に盛り上げる努力をするなど地域住民や関係者、関係団体との交流・親睦を積極的に深め施設の利用促進に努めた。また、市内有料駐車場に駐車される利用者の便宜を図るため駐車料金100円負担サービスや、館内におけるお客様意見ボックスを設置して来館者の希望や意見、苦情などを受け入れるなど館の運営に反映させる努力をおこなった。そ</p>	<p>3点／3点</p>

	<p>のような努力の甲斐があり平成27年度年間入場者数は前年度比（平成26年度）120%の25,741人であった。</p>	
<p>III 管理経費の安定や低減に関する取組み</p> <p>(1) 指定管理に係る費用（＝管理コスト）</p> <p>(2) 収入の増加や経費の低減に向けた創意工夫</p>	<p>館内清掃、樹木剪定、印刷物など出来ることはコスト削減のためスタッフでおこなう努力をした。また、無駄な電気や水道をこまめに切るなど、節電、節水などの管理コスト低減や、スタッフの配置人数・ローテーションを工夫するなど来館者へのサービス低下することがなく管理経費低減の努力をした。</p>	2点／3点
<p>IV 施設の設置目的の達成に関する取組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成状況</p> <p>(2) 提案内容の達成状況</p>	<p>来館者の「安全」・「安心」・「快適」な館の維持管理に努力をした。運営業務については、下期だけでもコンサートを4回もおこない毎回、立見客が出るなど大盛況であった。その他、多種多様な事業に積極的に取組み、子供から大人まで楽しめる事業展開をおこなった。</p>	2点／3点
合 計		10点／12点
総合評価		A
<p>[評価の理由]</p> <p>I 適正な管理の確保に関する取組み</p> <p>個人情報保護ハンドブックを購入し、個人情報保護の徹底や、スタッフミーティングの開催など個人情報の取扱いや条例などの理解に取り組んだ。</p> <p>また、2名の職員が津島検定上級者に合格し資質向上に努めた。</p> <p>II 市民の平等利用、サービス向上、利用促進等に関する取組み</p> <p>開館時間の延長や、臨時開館など観光客のニーズに対応する努力をおこなった。手荷物預かりサービスや駐車料金負担など、サービス向上に努め、主催事業の参加者や一般利用などの利用者数を大きく増やした。</p> <p>III 管理経費の安定や低減に関する取組み</p> <p>管理費については、削減提案により、人員配置などの工夫をすることによってサービスの低下することなく人件費を低減する努力をおこなった。また、光熱水費は、目標達成に努力を望む。</p> <p>IV 施設の設置目的の達成に関する取組み</p> <p>提案内容にあった会議室利用率について、予約方法の見直し等により目標を達成できた。一方、自主事業の実施について、参加者があまり伸びなかった。積極的な広報と利用者のニーズを捉えた自主事業の実施を求める。</p>		

## 【評 点】

- 3点：計画された業務水準を大きく上回る成果があり、特に優れていたもの
- 2点：計画された業務水準を概ね達成したもの
- 1点：再三の指導や是正勧告の結果、計画された業務水準を概ね達成したもの
- 0点：計画された業務水準を達成できなかったもの

## 【総合評価】

- S：目標や計画を大きく上回る成果があり、特に優れていた。  
（「1点」以下の項目がなく、かつ、合計得点が全体の85%以上）
- A：目標や計画どおりの成果があり、適正な管理が行われた。  
（「0点」の項目がなく、かつ、合計得点が全体の60%以上85%未満）
- B：目標や計画を下回る点があり、さらなる努力が必要である。  
（「0点」の項目がなく、かつ、合計得点が全体の30%以上60%未満）
- C：管理運営に適切でない点があり、改善すべきである。  
（「0点」が1項目以上ある、または、合計得点が全体の30%未満）