

指定管理者の評価結果について（令和3年度）

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

設置年：平成21年

設置目的：地域の観光資源を活用して観光の振興を図るとともに、地域間の交流を促進する

施設内容：構造：本館 鉄筋コンクリート造（2階建）

トイレ棟 補強コンクリートブロック造、一部鉄骨造平屋建

土蔵 木造2階建

敷地面積：768.92 m²

延床面積：本館 297.10 m²（1階214.07 m²、2階83.03 m²）

トイレ棟 26.18 m²

土蔵 79.50 m²（1階39.75 m²、2階39.75 m²）

駐車場棟 14.00 m²

主な設備：本館、土蔵

(2) 指定管理者の概要

指定管理者名：株式会社ヒト・コミュニケーションズ

所在地：東京都豊島区東池袋1-9-6

指定管理者概要：地域の観光資源を活用して観光の振興を図るとともに、地域間の交流を促進するため、施設のより効果的な管理運営を進め、市民サービスの向上を図っている。

(3) 指定管理者業務の範囲

①施設の運営に関する業務

②施設の管理に関する業務

③事業報告等に関する業務

④その他必要と認める業務

(4) 指定期間

令和3年4月1日～令和8年3月31日

2 評価結果

(1) 評価基準

評価項目
I 適正な管理の確保に関する取り組み
(1) 管理の実施状況 <ul style="list-style-type: none">施設の維持管理が適切に行われているか。施設の管理にあたる人員配置が合理的であったか。個人情報を保護するための対策が十分であったか。
(2) 安全対策、危機管理体制など <ul style="list-style-type: none">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。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。
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
(1) 施設の利用促進など <ul style="list-style-type: none">目標の利用者数をクリアしたか。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。
(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">利用者の意見を反映させる取り組みが行われたか。利用者が公平に、平等に利用できるよう配慮されたか。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。
III 管理経費の安定や低減に関する取り組み
(1) 指定管理に係る費用（＝管理コスト） <ul style="list-style-type: none">協定で定めた費用で施設の管理が効率的になされたか。施設の管理に係る収支の内容に不適切な点はないか。
(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">施設の管理に係る収支の内容に不適切な点はないか。再委託をした業者は、適切な水準で行われたか。
IV 施設の設置目的の達成に関する取り組み
(1) 施設の設置目的の達成状況 <ul style="list-style-type: none">施設の設置目的に沿った活用がなされているか。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。
(2) 提案内容の達成状況 <ul style="list-style-type: none">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。

(2) 評価結果

評価項目	令和3年度の状況	評点
I 適正な管理の確保に関する取組 (1) 管理の実施状況 (2) 安全対策、危機管理体制など	<p>職員の勤務体制については、常時2名から3名体制とし、常に館長又は副館長が勤務する体制を確立した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策としては、来館者が不安無く利用できるよう館内清掃に加え、消毒活動を徹底した。また、職員へのマスク・検温の徹底、来館者への手指消毒の推奨や注意喚起に加え、非接触型の表面体温計の導入、換気の目安を把握するためのCO2センサーの導入等、徹底的な新型コロナウイルス感染症の予防対策を講じた。</p> <p>合わせて、緊急事態宣言発令時やまん延防止等重点措置適応時には、イートインスペースの席数や利用人数を制限するなど、状況に応じ臨機応変に対応した。</p> <p>設備については、委託により消防設備等の点検を実施。さらに日常的に職員による点検を行い、不具合を発見した際は、市への連絡を怠ることなく、安全安心な施設の維持に努めた。</p> <p>安全対策等については、月1回危機管理マニュアルに基づく研修を実施。責任者は甲種防火管理者及び防災管理者講習の再講習を実施した。ほかにも、夜間警備委託や開館中のwebカメラによる常時監視を行った。</p>	3点/3点

<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</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>新型コロナウイルス感染症対策としての3密回避の観点より、新たな利用団体等の誘致は実施しなかった。</p> <p>利用者アンケートからは、県外移動自粛期間の影響により、市外・県外の来館者数の激減が明らかになった。現状において、適確な対策を講じることは困難であるが、状況に応じて誘致活動を積極的に実施していただきたい。</p> <p>定期的に自社独自の接客マナー研修を実施し、接客マナー向上を行った。</p>	<p>2点／3点</p>
<p>III 管理経費の安定や低減に関する取組</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>天王祭等の中止により、地域産品販売等などの収入が減少した。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症対策として、除菌用アルコールを購入したことにより、福利厚生費が上昇した。</p> <p>経理面における無駄を無くすため、職員を積極的に運営に参加させ、経営教育を実施した。</p> <p>物品については、コストバランスを意識し、自社一括購入により価格が抑えられる場合を除き、可能な限り、市内事業者で購入した。</p> <p>エアコンの適正利用を心掛けていたが、電気料金の値上げの影響により光熱水費が上昇した。</p>	<p>2点／3点</p>
<p>IV 施設の設置目的の達成に関する取組</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>昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響による緊急事態宣言、まん延防止等重点措置により、計画していた「抹茶体験プログラム」等、多くのイベントが中止となったが、規制緩和期間中に実施した、自主事業である「津島こい♡こいマルシェ」や津島ガイドボランティアと連携したガイドツアーなどにより、入館者数は昨年度対比で 195.3%となった。また、市外団体主催のイベントと連</p>	<p>2点／3点</p>

	<p>携したことも入館者数増の一因となった。自主事業である「津島こいこいマルシェ」は計画していた11回開催から6回開催となったが、参加人数総計2,269人からも、イベントが地域に定着していることが確認できる。</p> <p>コンサートについては、収容人数、館内換気の問題を考慮し開催しなかった。</p> <p>新たな SNS の立ち上げや、Instagram、既存ホームページの投稿回数を増やすなど、情報発信にも注力した。</p> <p>様々な方が気軽に立ち寄れるよう、施設内のレイアウトについては、ユニバーサルデザインを心掛け、イベント開催時においても導線幅の確保等を実施した。また、季節毎にレイアウトを変更し、再訪を促す仕掛けづくりを実施した。</p> <p>津島市消防本部で開催される普通救命講習については、新型コロナウイルス感染症による影響により受講できなかった。</p>	
合 計		9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</p> <p>昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況において、基本的な予防対策（館内清掃・消毒活動の徹底、職員へのマスク・検温の徹底、来館者への手指消毒の推奨・注意喚起）に加え、非接触型の表面体温計、換気の目安を把握するためのCO2センサーを導入したことは、館の適正な管理の確保に繋がる新たな取り組みであり評価できる。また、常に館長又は副館長が勤務する体制を確立し、職員により日常点検を徹底したことにより、不具合を早期に発見したことは、安全安心な施設維持に非常に重要であり評価できる。</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</p> <p>利用者アンケートから市外・県外の来館者数の激減が明確である。今後、新型コロナウイルス感染症の状況に応じて誘致活動に取り組んでいただきたい。</p> <p>定期的に関催する、感染症対策に重点を置いた自社独自の接客マナー研修により、接客マナーの向上を行ったことは、今後の新型コロナウイルス感染症の収束を見据</p>		

えた取り組みであり評価できる。

ユニバーサルデザインを心掛けた施設内レイアウトにより、様々な方が気軽に立ち寄れるようにしたこと。合わせて、再訪を促す仕掛けづくりとして、季節毎に館内レイアウトを変更したことは、館の利用促進に繋がる重要な取り組みであり評価できる。

Ⅲ 管理経費の安定や低減に関する取組

天王祭等の中止により、地域産品販売が伸び悩む中、除菌用アルコール等の新型コロナウイルス感染症対策費が上昇し、電気料金の値上げにより光熱水費も上昇した。このような状況下において、経理面の無駄を極力減らすため、職員に対して経営教育を実施したことは、管理経費の安定や低減につながる取り組みであり評価できる。

Ⅳ 施設の設置目的の達成に関する取組

新型コロナウイルス感染症の影響により、多くのイベントが中止となったが、規制緩和期間中に実施した、自主事業である「津島こい♡こいマルシェ」や津島ガイドボランティアと連携したカイドツアーなどにより、入館者数は昨年度対比で195.3%となった。コンサートは収容人数、館内換気の問題により開催できなかったが、新たなSNSの立ち上げや、Instagramなど、情報発信に注力し観光振興に努めたことは評価できる。

【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）