

指定管理者の評価結果について（令和元年度）

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

平成29年4月1日～令和3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組
(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組
(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組が行われたか。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組
(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	令和元年度の状況	評点
<p>I 適正な管理の確保に関する取組</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>基本的に2人体制で職員の適正な配置を行い、イベント等で多くの来館者が予想される時は増員し対応することができた。施設を良好な状態で来館者の対応ができるよう、特に職員による毎日の日常清掃の実施や委託業者による空調設備、消防設備、害虫駆除の保守点検を実施し、安全・清潔な維持管理に努めた。</p> <p>安全対策では、危機管理マニュアルの読み合わせを毎月1回実施、本町1丁目町内会との合同消防訓練、消防職員との避難訓練、地震対策の講義を実施するなど、迅速な対応ができるよう安全管理に努めた。また、webカメラによる常時監視を行うとともに夜間警備を専門業者に委託するなど、指定管理者として館の適正な管理の確保に関する取組を行った。</p> <p>3月には新型コロナウイルスの影響を受けた際に消毒液を設置するなど感染拡大防止に努めた。</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</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>イートインスペースを設置し、昨年導入したコーヒーマシンの活用と市内業者の地域製品の紹介、販売を開始し、施設利用者の利便性を高めるとともに、新規の主催イベントとして、本町の方や地域業者の協力のもと「つしまこい♡こいマルシェ」を開催し施設の利用促進に努めた。</p> <p>本年度は、新型コロナウイルスの影響で3月の来館者が減少したが上記の事業などを行うことにより、令和元年度の年間来館者数は前年度比（平成30年度）124.3%の26,154人であった。</p>	<p>3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>天王祭ポロシャツの作成・販売、地域産品販売などの新規の事業を行うことにより、自主事業による収入が前年度比170%増となった。</p> <p>また、館内電球のLED化を推進するなど光熱水費の節約に心がけ経費低減の努力をしたが、光熱水費が予算額を上回ってしまった。</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>自主事業として、コンサート、縁日や「つしまこい♡こいマルシェ」などの開催、イートインスペース設置、地域産品紹介や販売を行うなど、地元に着した事業を積極的に行うことにより、地域の活性化に努めた。</p> <p>イートインスペースでの休憩場所設置と地域産品の販売などによる津島の食文化を楽しめる空間を整備することにより、地域の観光振興への貢献と地域のイメージアップに取り組むことができた。</p> <p>館内展示物の多言語化などを行うことにより、訪日外国人観光客への対応に取り組むことができた。</p> <p>地域産品の販売店の紹介をPOPで分かりやすく紹介しているなど、おもてなしサービスの向上に取り組むことができた。</p> <p>館内展示には、ユニバーサルデザインに基づく配慮をし、車いすの来館者も支障なく移動、閲覧できるように配慮して、様々な利用者が気軽に立ち寄れる空間の演出に取り組むことができた。</p> <p>観光協会との情報交換、商工会議所会員入会による市内企業の情報収集など地域関連団体との連携に取り組むことができた。</p> <p>館内にハザードマップを掲示、全職員が救急救命講習を受講し、安心、安全を提供する為の管理体制</p>	<p>3点 / 3点</p>

	<p>に取り組むことができた。</p> <p>WEB システム、紙媒体での情報提供により、公平、公正な管理運営による平等利用の確保について取り組むことができた。</p> <p>館内電球の LED 化やコストバランスを見極めての地域業者からの消耗品購入により、適正なコストバランスに配慮した経費縮減及び、地域産業の貢献に取り組むことができた。</p>	
合 計	11 点 / 12 点	
総合評価	S	
<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>施設を良好な状態で提供できるよう毎日の清掃時に、施設破損個所の確認や出入り口付近の不要な物品の撤去をするとともに、危機管理マニュアルを毎月 1 回読み合わせを行うだけでなく、地元町内会との合同消防訓練、消防職員との避難訓練や地震対策講義の実施、新型コロナウイルスの適切な対応など、迅速な対応ができるよう安全対策に努めることにより、館の適正な管理の確保に関する取組を行った点が評価できる。</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>イートインスペースを設置し、コーヒーマシンの活用と市内業者の地域製品の紹介、販売を行うなど、施設利用者の利便性を高めるとともに、新規の主催イベントとして、本町の方や地域業者の協力のもと「つしまこい♡こいマルシェ」を開催し施設の利用促進に努めた結果、年間来館者数は、新型コロナウイルスの影響があったにもかかわらず、前年度比（平成 30 年度）124.3%の 26,154 人に増加した点が評価できる。</p> <p>III 管理経費の安定や低減に関する取組</p> <p>経費を安定させるため、天王祭ポロシャツの作成・販売、地域産品販売などの新規の事業を行うことにより、自主事業による収入が前年度比 170%増となった。</p> <p>また、館内電球の LED 化を推進するなど光熱水費の節約に心がけ経費低減の努力をした点が評価できる。</p> <p>IV 施設の設置目的の達成に関する取組</p> <p>自主事業として、コンサート、縁日や「つしまこい♡こいマルシェ」などの開催、イートインスペース設置、地域産品紹介や販売を行うなど、地元に着目した事業を積極的に行うことにより、地域連携や活性化に貢献し、来館者からも好評である。</p> <p>また、提案した各事業についても実施しており、一定の成果があった点が評価できる。</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）