

指定管理者の評価結果について（令和2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2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、イベントがある日は増員するなど柔軟に対応することができた。</p> <p>また、設備については、委託業者による空調設備、消防設備の点検、害虫駆除を実施。さらに職員による点検や清掃を日常的に行うことで、安全安心で清潔な施設の維持に努めた。</p> <p>安全対策等では、危機管理マニュアルの読み合わせや研修を毎月1回実施。特に令和2年度は、換気や職員の検温、消毒作業、アルコール消毒の設置、情報の掲示、来館者への手指消毒の推奨や注意喚起、手洗い場の洗剤を殺菌効果のあるものに切り替える等、徹底的な新型コロナウイルス感染症の予防に努め、できる限りの対策を講じた。ほかにも、土蔵棟の利用中止、イートインスペースや1階ホール、2階会議室で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>ほかにも夜間警備委託やwebカメラ設置による常時監視・録画、緊急連絡網の事務所内掲示、避難場所の掲示等を行った。</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</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>これまでも本町の方や地域業者の協力を得ながら「つしまこい♡こいマルシェ」を開催してきたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、計画通り開催できず、他のイベントについても、縮小や中止、-また緊急事態宣言により休館を余儀なくされるなど、とても厳しい状況が続いた。利用者アンケートからは、イベントの中止を残念に思う声も寄せられている。そのような中、令和2年度の年間来館者数は前年度比で21.3%の5,566人にとどまった。</p> <p>好評だったイートインスペースは拡大を計画し、商品ラインナップも充実させる予定だったが、逆に縮小せざるを得なくなり、来館者数の減少により、その利用も減少した。</p> <p>施設利用については、職員が閲覧できるwebページを構築し情報共有するシステムを活用しながら、予約の行き違い等が起きないように努めた。</p> <p>また愛知県の多言語コールセンター活用や津島のまつりを英語で紹介した資料作成等、今後の外国人観光客の取り込みを視野に入れながら準備を行ったり、聴覚障がい者用に手書きパッドを用意するなどし、不自由なく施設を利用してもらうよう努めた。</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>天王祭が中止となり、天王祭ポロシャツの作成・販売も中止、地域産品販売などの収入も減少した。</p> <p>また購入する物品については、できるだけ地域事業者を利用し、地域事業者で購入できない場合でも最安値での購入を検討するなど、バランスを考慮しながら経費の低減に努めた。</p> <p>館内電球のLED化を推進し、光熱水費の節約に努力したが、光熱水費が予算額を上回った。</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>令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、計画していた多くのイベントが中止、縮小となる中、できる限りの感染対策を実施。利用者に不安を与えることなく、機会をとらえ積極的に津島市の観光振興に寄与した。</p> <p>自主事業の「つしまこい♡こいマルシェ」は計画していた日程のほとんどが中止になったものの、縮小開催時には300人近くの来館者数があり、このイベントが地域に定着しつつあることがうかがえた。</p> <p>席数を減らしたイートインスペースや、地域製品の紹介、販売の利用は、来館者数の減少により低調だったが、地元に着した事業を継続的に行い地域の活性化に寄与した。</p> <p>また館内展示物の多言語化などを行い、今年度は外国人の来館者数もかなり減ったものの、外国人観光客に対応するとともに、聴覚障がい者に対しては、手書きパッドを用意し、不自由なく施設を利用できるように配慮した。</p> <p>今年度、観光協会と協業する機会は少なくなってしまうが、情報交換や連携は継続した。</p> <p>館内にハザードマップを掲示、全職員が消防本部が開催する普通救命講習を受講し、安心、安全を提供する為の管理体制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>	<p>2点／3点</p>
<p>合 計</p>		<p>9点／12点</p>
<p>総合評価</p>		<p>A</p>

[評価の理由]

I 適正な管理の確保に関する取組

施設を良好な状態で提供できるよう毎日の清掃、施設破損個所の確認をするとともに、危機管理マニュアルの毎月1回の読み合わせを行い、日ごろから緊急時に備えている。特に令和2年度は前例のない新型コロナウイルス感染症に対し適切な対応をとるなど、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。

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

新型コロナウイルス感染症の影響により、イートインスペースの縮小や各スペースの人数制限や使用中止、イベントの中止等を余儀なくされ、大変厳しい状況であった。特に本町の方や地域業者の協力のもと開催している「つしまこい♡こいマルシェ」は、計画の大部分が開催できなくなってしまったが、地域に定着させつつあり、地域の活性化を図ってきた取り組みは評価できる。また、市内業者の地域製品の紹介、販売を行うなど、地域事業者や施設利用者の利便性を高めた。外国人や障がい者の方への配慮も評価できる。

III 管理経費の安定や低減に関する取組

天王祭が中止となり、自主事業である天王祭ポロシャツの作成・販売も中止となった。館内電球のLED化推進など光熱水費の節約に心がけ経費低減の努力をした点は評価できる。

IV 施設の設置目的の達成に関する取組

計画していた自主事業のイベントや団体利用の大部分がやむを得ず縮小、中止となる中、限られた中でできる限りの感染症対策をし業務を遂行しながら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）