

施設名：島原文化会館
指定管理者：(一財)島原市教育文化振興事業団
施設所管部署：島原市教育委員会 社会教育課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したものか	B	B
	平等・公平な利用	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	B	B
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	B	B
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	B	B
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	A	A
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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	B	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	B	B
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
	利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	B	B
		利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	B	B
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	B	B
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	1 利用実績…利用回数930回(前年度比111回増)、利用者数60,479人(同1,647人増)、利用料収入11,109,955円(同235,340円増) 2 収 支…収入決算額46,860,124円、支出決算額45,280,639円、差引額 1,579,485円 3 良い点…建物、設備の修理など維持管理を円滑に行うことができ、利用者に大きな不便をかけなかった。 利用者等の要望には、可能なものは迅速に対応した。 プランターを増やし、会館駐車場入口の花壇を整備し季節の花を植えるなど景観美化に努めた。 垣根や低木剪定を職員で行い、委託料の削減を図った。 大ホールを使った自主事業を行い、利用者数増加ができた。 また、長年に亘り利用者の迷惑となっていた夏場の蚊の大量発生は、原因を究明し、対策をとるにより根絶した。 4 課 題…建設から49年が経過し、施設や設備の老朽化が著しくあるところ、事故発生の未然防止及び美観の点から、外壁の補修を必要と認める。 5 次年度への取り組み…設備等の不備により利用者に迷惑をかけないよう日常点検等を実施し、安全で快適な環境を提供する会館運営に取り組む。 開館50周年にあたり大ホールを使った自主事業を積極的に開催する。 総合評価…施設利用件数及び利用人数は昨年度に比して増加し、利用料金収入は前年度比2.8%増となった。 自主事業は、開催回数が事業計画の達成には至らなかったものの、参加者が前年度を上回るなど効果を上げた。 その他、各項目の計画についても概ね達成できており、十分な成果であったものと評価できる。
	施設所管課による総合評価	令和5年5月の新型コロナウイルス感染症の2類から5類への移行を受け、利用者および料金収入が徐々に回復の傾向にある。財政難にあり、なかなか予算をかけて改善することが難しい中にあるが、その中で蚊の大量発生の原因を突き止め、軽易な修繕で改善したり館外の環境改善を図るなど、できる工夫を行ってより良い館の運営を行おうという意欲が見られる。自主事業も多くの人が呼べる賑わいを取り戻すような事業の実施をお願いしたい。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	・助言等なし
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		
指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告			

令和5年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名：総合運動公園一帯の3施設
指定管理者：(一財)島原市教育文化振興事業団
施設所管部署：島原市教育委員会 スポーツ課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したものか	B	B
	平等・公平な利用	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
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	A	A
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	B	B
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	B	B
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取組みが行われているか	A	A
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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	B	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	A	A
苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか		B	B	
利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	A	A	
	利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取組みが行われているか	A	A	
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	B	B
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	1.利用実績・・・全施設の総利用人数 71,504人(前年度比9,104人増)、利用料金収入 4,884,200円(同208,754円増) (理由)利用人数増の主な理由は、ドリーム・サッカーin島原の開催、年間を通した平日利用時間の延長、令和4年度の競技場改修工事(2/1～3/28)による利用できない期間があったことの反動、利用料金収入の増は、平日の利用時間延長、島原市スポーツキャンプ等誘致実行委員会と連携し各種大会の誘致等によるもの。 2.収 支・・・収入決算額 32,076,642円、支出決算額 30,852,353円、差引額 1,224,289円 3.良 い 点・・・①利用者(小学生クラブ活動、中学生や高校生の練習)の要望に応じて、開場時間の延長(従来は4月～7月 まで)を、照明設備を増設することで日没の早い時間も含め年間を通して実施し、サービス及び利便性の向上に努めた。また市営球場にグラウンド整備用仮設照明を設置して、日没の早い時期に利用できるよう改善した。 ②施設周辺のプランターや花壇の植栽、競技場の壁面、床面、観客席全体を高圧洗浄するなど環境美化に努めた。また、観客席の防汚及び防水のための床面塗装、第2ゲートのアスファルト補修、錆びた大型運搬用台車、ロッカー等の塗装、市営球場の一塁及び三塁側ベンチの補修や塗装の経費を抑え職員で実施した。 ③利用者の利便性やサービスの向上を図るために、施設案内用に事務所はじめ各部屋やトイレの案内板を更新、熱中症対策としてミストシャワーや扇風機の設置、雨天時にトレーニング等で活用しやすいように競技場建物の裏通路に人工芝を敷設した。 ④芝生管理については、次年度からこれまで専門業者に委託してきた業務の大部分を職員で行うよう内製化するために、全7回の芝生勉強会をはじめ、県内外の類似施設の視察、研修会へ参加するなど事前準備に努めた。また芝生のサッカーコートライン引きサービスを開始するために、サッカー協会から講師を招きライン引きの実習を行 いサービス開始準備にも努めた。 4.課 題・・・市営球場はじめ各施設の老朽化が進み、修繕の増加が懸念される中で、限られた予算で、経費を抑え職員でできることを実施しながら長寿命化を図る必要がある。また、陸上競技場の走路(タータン)が経年劣化により1、2コースを中長距離専用にしてスパイク禁止としたが、利用者の利便性を保ちながら、できる限り長く使えるように随時点検する必要がある。また、競技場建物の雨漏り対策も職員でできる補修等を実施しながら、改善していく必要がある。 5.次年度への取組・・・令和6年度からの芝生管理の内製化により、経費を抑え、さらに芝生環境の充実させるため、引き続き学び続けながら、安全・確実に管理作業を習得していく必要がある。施設一帯の経年劣化を考慮し安全管理の徹底を図る。 (総合評価)利用者数・利用料は、コロナ禍前を上回った。利用者や利用団体の多様な意見や要望に向き合い、できる限り予算を抑えながら早急に対応した。概ね事業計画の内容のとおり、管理運営ができた。
	施設所管課による総合評価	新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ引き下げられ、コロナ禍前の状況に戻りつつあり、各種大会やイベントが徐々に再開される中、施設の情報発信を積極的に行い、また、自主事業にも積極的に取り組んでおり、「利用者数」及び「利用料金収入」ともに前年度を上回る成果が見られた。併せて、経費削減にも取り組み、委託料の削減や光熱水費の削減に成果を上げている。特に、来年度からの芝生管理業務の内製化に向けては、スムーズに移行できるよう勉強会の開催や先進施設の視察を行うなど、職員の資質の向上に取り組んでいる。 また、利用者の利便性向上のため、大会等の要請を受け、開場時間の延長などに柔軟に対応している。 なお、施設の老朽化が進む中、危機管理のための安全点検の随時実施や職員でできる修繕は職員で取り組むなど、職員が少ないなかでも懸命に取り組んでいる。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	・助言等なし
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告	
--------------------------------	--

施設名：島原復興アリーナ及び島原市営平成町多目的広場
指定管理者：(一財)島原市教育文化振興事業団
施設所管部署：島原市教育委員会 スポーツ課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したもののか	B	B
	平等・公平な利用	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	B	B
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	A	A
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	B	B
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	B	B
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	A	A
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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	B	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	A	A
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
	利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	B	B
		利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	B	B
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	B	B
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	A
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	1 利用実績・・・利用料金10,327,570円(前年度比335,910円減)、利用回数1,514回(前年度比173回増)、利用人数139,001人(前年度比608人減)。 2 収支・・・収入決算額72,284,546円 支出決算見込額69,112,519円 差引額3,172,027円 3 良い点・・・①電気代一括複数年契約や委託業務の競争見積りにより削減できた経費を活用して、芝生管理に欠かせない芝生機材はじめ、各部屋の空調機やトイレの修繕等を市と協議しながら積極的に実施した。 ②職員による小学生用サッカーゴールの補修、夏季の熱中症対策に資するため、ミストシャワーを設置、屋外の駐車場案内や施設利用案内の看板を更新するなど、利 用しやすい施設作りに努めた。 ③会議室として利用が多い音楽室の本来の利用目的を再考して、新規にピアノの自主事業を開催し、新たな利用者の開拓を図った。 ④芝生管理については、次年度からこれまで専門業者に委託してきた業務の大部分を職員で行うよう内製化するために、全7回の芝生勉強会をはじめ、県内外の類似施設の視察、研修会へ参加するなど事前準備に努めた。また芝生のサッカーコートのライン引きサービスを開始するために、サッカー協会から講師を招きライン引きの実習を行い、サービス開始準備にも努めた。 4 課題・・・①多目的広場芝生管理の内製化に伴う職員の知識・技能の向上と蓄積、安全で確実に作業を実施する。 ②開館23年を経過し、施設の経年劣化による空調機はじめ設備の更新等を市と協議しながら計画的に実施する必要がある。また、出来る限り経費を節減するために、日々の適切な管理やメンテナンスを実施することで施設の長寿命化を図る。 ③利用は回復傾向にあるが、コロナ禍前を上回っていない。各部屋の利用様式の再検討、設備等の拡充や新たなサービスや自主事業を実施等により新規利用者の開拓と利用増加を図る。またスケートボード場の認知を高め、活性化することで利用増加を図る必要がある。 5 次年度への取り組み ①施設が北部九州総体 2024弓道競技の会場となり、電気使用量及びデマンド(最大需要電力)が増大する見込みであるため、大会運営に支障がないように対応する。また、デマンドの管理に万全を期すと共に増大する経費の節減に努める。 ②令和6年度からの芝生管理の内製化により、経費を抑え、さらに芝生環境の充実させるため、引き続き学び続けながら、安全・確実に管理作業を習得していく必要がある。 ③開館24年を迎えるに当たり施設一帯の環境美化はじめ、限られた予算を有効に活用して利用者サービスの向上、迅速で計画的な修繕の実施。利用者との積極的にコミュニケーションをとり意見や要望を把握して、より使いやすく、求められる施設作りを目指す。 総合評価・・・大規模イベントの開催の有無により大きな増減の影響が出るアリーナにおいて、利用者数・利用料は前年度微減(令和4年度はBリーグ公式戦開催で大幅増となり、令和5年度は開催なし。)であったが、利用回数は前年度比173回増(12.9%増)とコロナ禍前の水準まで増加している。芝生勉強会や視察により芝生育成の知識の習得もあり、特に冬芝の育成は例年になく良い環境を提供でき、利用受け入れも増やすことができた。利用者等とのトラブルもなく、事業計画についても概ね達成することができた。
	施設所管課による総合評価	新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ引き下げられ、コロナ禍前の状況に戻りつつあり、各種大会やイベントが徐々に再開される中、施設の情報発信を積極的に行い、また、新たな自主事業にも積極的に取り組んでいる。「利用者数」及び「利用料収入」ともに前年度を下回ったが、利用回数については大きく上回る結果となり、コロナ禍前の水準まで回復が見られる。なお、経費削減にも取り組み、委託料の削減や光熱水費の削減に成果を上げている。特に、来年度からの芝生管理業務の内製化に向けては、スムーズに移行できるよう勉強会の開催や先進施設の視察を行うなど、職員の資質の向上に取り組んでいる。その結果、今年度においても、芝の管理状態が良好に保たれ利用者からは高い評価を得ている。また、利用者の利便性向上のため、大会等の要請を受け、開場時間の延長などに柔軟に対応している。更に、施設の老朽化が進む中、危機管理のための安全点検の随時実施や職員でできる修繕は職員で取り組むなど、職員が少ないなかでも懸命に取り組んでいる。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	・助言等なし
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告	
--------------------------------	--

施設名： 霊丘公園一帯の5施設
指定管理者： (一財)島原市教育文化振興事業団
施設所管部署： 島原市教育委員会 スポーツ課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果（取り組み）がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果（取り組み）がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したものか	B	B
	平等・公平な利用	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	B	B
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	B	B
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	A	A
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取組みが行われているか	A	A
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	A	A
		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	B	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	A	A
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
	利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	B	B
		利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取組みが行われているか	A	A
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	A	A
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員（人数、有資格者等）を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	1 利用実績・・・利用人員81,629人（前年度比5,513人増） 利用料金8,722,913円（同541,216円増） 2 収 支・・・収入決算額57,127,801円、支出決算額54,425,339円、差引額 2,702,462円 3 良い点・・・自主事業を通じ、様々な種目の利用ができることを周知したことや周辺施設の利用の提案を行い、利用された。また、新聞や有馬武道館の公衆電話の廃止など不要なものの見直しを行い経費節減できた。12月からInstagramの投稿を開始し、リール動画やストーリーズなども積極的に使い、自主事業や各種イベントの周知に努めた。Instagramは3ヶ月間で24回投稿した。リール動画の再生回数は、多いときで1,800回を超えた。 4 課題・・・温水プールや有馬武道館の老朽化により機械や施設の修理が多くなっている。来年度も利用者が安心、安全に利用できるよう点検や修理などへの迅速な対応が必要である。 5 次年度への取組・・・利用者の安心・安全を第一として施設の管理を行い、市民の皆さんへのより良いサービスの提供に取り組む。来年度は、大きな大会があり、スムーズな管理運営ができるよう主催者と連携していく。 総合評価・・・概ね事業計画どおりの取り組みができた。
	施設所管課による総合評価	新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ引き下げられ、コロナ禍前の状況に戻つつあり、各種大会やイベントが徐々に再開される中、施設の情報発信を積極的に行い、また、新たな自主事業にも積極的に取り組んでいる。「利用者数」及び「利用料収入」ともに前年度を上回る結果となり、コロナ禍から徐々にではあるが回復が見られる。なお、電力契約の見直しや競争入札、必要経費の見直しを行い経費削減に取り組んでいる。 また、利用者の利便性向上のため、大会等の要請を受け、開場時間の延長などに柔軟に対応している。あわせて、利用者に対し、施設予約などが重複する場合などに新たな利用方法の提案を行い利用促進に努めていることは、他の施設の模範となるものであり評価できる。 更に、施設の老朽化が進む中、危機管理のための安全点検の随時実施や職員でできる修繕は職員で取り組むなど、職員が少ないなかでも懸命に取り組んでいる。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	・助言等なし
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告	
--------------------------------	--

令和5年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名:
指定管理者:
施設所管部署:

島原図書館・有明図書館
(一財)島原市教育文化振興事業団
島原市教育委員会 社会教育課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したもののか	B	B
	平等・公平な利用	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	B	B
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
		業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	A	A
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	A	A
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	A	A
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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	B	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	B	B
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
		利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	B
利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	A		A	
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	A	A
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	1利用実績・・・島原・有明両図書館の利用(貸出)人数39,639人(前年度比△15人減)、貸出数 214,999点(前年度比289点増) 2収 支・・・収入決算額 57,692,183円、支出決算額 53,285,554円、差引額 4,406,629円 3良 い 点・・・①玄関や利用の多いカウンター周辺を整理し、棚の配置換えや展示用の棚の購入を行うとともに、駐車場の電灯をLEDへの交換及び壁付外灯の修繕を行い夜間利用時間の安全面の向上を図るなど環境整備に取り組んだ。また、スツールの張り替え修繕を行い児童室へ設置し快適な環境づくりに努めた。 ②図書館川柳展、クラフト講座、こけ玉作り、映画会等、多様な自主事業に取り組み、新たに7事業を開催し、あらゆる世代が参加できるような事業の充実に努めた。 ③有明図書館及び有明文化会館、島原市地域包括支援センター、長崎県立図書館等の多施設と連携することで、共同企画を行い利用促進と情報提供に努めた。 ④円滑な利用のため、利用者から要望のあった紙芝居コーナーの整理と配架方法の改善、また特集コーナーを増設し、季節やテーマに沿った資料展示の回数も増やし、利用促進に努めた。 4課 題・・・開館から37年経過する島原図書館の老朽化に伴う、施設整備の不具合への対応。コロナ禍を経て、多様化する余暇の過ごし方において、図書館へ足を運んでもらえるような工夫と、図書館にさまざまな活用方法があることをPRしていく必要がある。 5次年度への取組・・・①第三次島原市子ども読書活動推進計画の最終年度にあたるため、地域と連携し子どもたちのさらなる読書環境の整備と資料の充実に図る。 ②利用者のニーズを把握し、魅力ある各種イベントの開催と本棚作りに努める。 ③施設運営に支障をきたさないよう、軽微な修繕への早急な対応、多額の経費を要する修繕は市との連携を図る。 ④築城400年記念事業に協力し、イベントの開催及び情報の発信に取り組み、図書館として関連する郷土資料の収集と提供に努める。 総 合 評 価・・・資料や自主事業の充実等によるサービス向上、適切な施設の維持管理に努めた。自主事業については、新型コロナウイルス感染症が2類から5類に移行したこともあり、実施回数、参加者数とも目標を上回ることができた。それ以外の項目は、概ね計画を達成し、中には、計画以上の取組ができたものもある。
	施設所管課による総合評価	人口減少や、スマートフォンの普及をはじめIT技術の進展など図書館をめぐる環境が年々厳しさを増す中、令和5年度は利用者数・貸出数ともに横ばいという結果であった。各年齢層を対象とした積極的な自主事業の取り組みを展開され、市民に親しまれる図書館として運営できていると評価する。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	・助言等なし
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告	
--------------------------------	--

令和5年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名：島原市有明文化会館・島原市有明資料館
指定管理者：(一財)島原市教育文化振興事業団
施設所管部署：島原市教育委員会 社会教育課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したものか	B	B
	平等・公平な利用	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	B	B
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	A	A
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	A	A
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取組みが行われているか	A	A
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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	B	B
	要望等の把握及び対応	言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
		苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	B	B
	利用促進	苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	A	A
		施設の利用者数や稼働率は適正か	B	B
(3) 維持・管理に係る経費	経費	利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取組みが行われているか	A	A
		収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
	人件費	計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	A	A
(4) 人員、連絡体制	人員体制	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
		事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	A	B
(5) 安全・防災体制	安全・防災体制	事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	1 利用実績・・・ 利用回数 1,486回(前年度比 131回増)、利用人数 34,427人(同 1,358人増)、利用料金 6,801,411円(同1,200,911円増)、有明資料館(大野原遺跡展示館)入場者数667人(同37人増) 2 収 支・・・ 収入決算40,822,623円、支出決算額38,441,198円、差引額 2,381,425円 3 良い点・・・ ①利便性・サービス向上のため、各部屋名看板の見直しや大野原遺跡展示館の受付看板・スタンド看板の設置等わかりやすい案内に努め、問い合わせのあった音響設備の購入や利用の多いサインスタンドの購入を行うとともに、雨漏りのため匂いやカビの問題があった研修室のカーペット張り替えを市に要望し行うなど快適な環境づくりに努めた。 ②ホームページやインスタグラム等の更新を積極的に行い、施設案内や各種イベントの案内、開催時の様子など掲載することで幅広い世代に向け施設の魅力を発信した。 ③施設の適切な維持管理のため、外階段や周辺タイルに付着した苔や泥汚れを高圧洗浄機で清掃し、特定建築物定期報告書で指摘があった箇所の修理・清掃を行うとともに、緑に囲まれた環境を維持するため除草や水やり、低木剪定などを行い施設周辺の美化に努めた。 また、故障や破損、トラブル等を記録する「ヒヤリハットシート」を作成し情報共有することで、施設を良好な状態で維持し、快適で安全な利用が提供できるよう努めた。 ④コロナ禍で4年ぶりの開催となった「歌って楽しい!カラオケまつり」をはじめ、自主事業開催時に行ったアンケートの希望等を取り入れながら新規開催の7事業など積極的に開催し、あらゆる世代が参加できるような自主事業の充実に努めた。 4 課題・・・ 老朽化に伴う施設設備の不具合等への対応。(大ホール・多目的ホール監視カメラ故障、大野原遺跡展示館映像コーナープレイヤー故障、外構タイル修繕) 5 次年度への取り組み・・・安心安全を第一に施設の運営に取り組む。よりよいサービスの提供、多様な自主事業や施設のPRに努め利用促進を図る。開館25周年を迎えるため、記念事業を開催する。 (総合評価) 施設利用については、利用回数、利用人数、利用料金ともに前年度を大幅に上回った。施設の適切な維持管理に努めたほか自主事業の積極的な開催やSNSを活用し施設のPRを図った。サービス向上・利用促進に向け様々な取り組みを行う等、事業計画を概ね達成することができた。
	施設所管課による総合評価	新型コロナウイルス感染症の2類から5類への移行を受け、着実に利用者数、利用料金収入が回復してきている。そのような中、修繕や環境美化、サインの充実など比較的小さいながらも網羅的に改善を積み重ねられ、一人でも多く地域の方に足を運んでもらおうという意欲が見られ、評価できる。財政難の折り、なかなか大型イベントの誘致ができていないため、補助金の活用等による取り組みを促進いただきたいが、基本として取り組んでいる地域密着型の経営という方向性は間違いないと感じられる。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	全ての利用者が平等に利用できるよう適切な対応をお願いしたい。
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		
指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告			指定管理者選定委員会の助言等を受けて、所管から適切な対応をしていただくよう依頼した。

令和5年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名：島原市有明プール
指定管理者：(株)しまばらウェルネッサンス
施設所管部署：教育委員会 スポーツ課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したもののか	B	B
	平等・公平な利用	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
	個人情報保護	個人情報適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	A	A
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	A	A
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	A	A
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	B	A
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	B	A
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	B	B
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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	B	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	B	B
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
	利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	B	B
		利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	B	B
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	B	B
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	新型コロナウイルス感染症の5類への変更など、国内外の社会情勢の変化に伴わない光熱水費等が高騰する中、市と十分協議しながら運営を行って来た。今後も市と連携して利用者の安全安心を一番に運営を行う。また、学校水泳等、市の事業に協力して行く。
	施設所管課による総合評価	プール施設の性格上、危機管理には特に注意を払われており、危険箇所点検、修繕必要箇所のスポーツ課との共有及び修繕等も速やかに行っている。新型コロナウイルス感染症の5類感染症への移行により、コロナ禍前の状況に戻りつつある中、自主事業や新聞広報などによる施設利用の周知を積極的に行い、利用者数、利用料収入とも昨年度を上回る成果が見られた。なお、燃油高騰の影響により施設運営は大変厳しい状況であるが、積極的に経費削減に努めている。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○適格	・助言等なし
○適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告	
--------------------------------	--

令和5年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名：島原温泉ゆとろぎの湯
指定管理者：島原市中堀町商店街協同組合
施設所管部署：しまばら観光課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したもののか	B	B
	平等・公平な利用	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	B	B
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	C	C
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	B	B
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	B	B
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	B	B
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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	B	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	B	B
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
	利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	B	B
		利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	B	B
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	B	B
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	施設の物価・光熱費が高騰したが、工夫により、消耗品費・管理費・光熱費を抑えることができた。 施設の管理・運営については、適切に取り組めたと考えている。 利用状況については、回数券を買われている顧客の利用回数は安定しており、一般客と旅行客の利用が増加した。
	施設所管課による総合評価	指定管理者の取り組みの努力もあり、前年度に比べ利用者数・利用収入は増加に転じた。しかし、光熱水費を含め経費全体が高騰し、経営状態を圧迫する結果となった。施設の管理運営については、全体的に適切に取り組みがなされていた。令和6年度からは新たな指定管理者となるが、コロナ禍前の利用者数を目指し、様々な取り組みに期待したい。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	指定管理料が当初と比較すると大幅に上がってきているので、経費削減に努めていただきたい。
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		
指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告			指定管理者選定委員会の助言等を受けて、所管課から助言を行った。

施設名：島原城及び鯉の泳ぐまち観光交流施設
指定管理者：株式会社 島原観光ビューロー
施設所管部署：商工観光部しまばら観光課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したものか	A	B
	平等・公平な利用	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	B
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	A	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	B
		避難経路は適切に確保されているか	A	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	A	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	A	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	A	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	A	A
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	A	A
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	A	A
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	A	A
		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	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	A	B
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	A	B
	利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	A	A
		利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	A	B
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	A	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	A	B
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4)	人員、連絡体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	A	B

総合評価	指定管理者による総合評価	入館者は、島原城天守閣が前年度比40%増、清流亭及び四明荘が31%増と大きく伸びた。これに伴い売上も全指定管理施設においてコロナ禍前の2019(令和元)年度並びに前年度を上回り、過去4年間で最高となった。会社全体の決算も増収増益の黒字決算となり、指定管理料は前年度比▲8,600千円と4分の1以上削減した。しかし、売上増は、料金改定による影響が大きく、島原城の入館者数は、依然コロナ禍前に達していない。今後は、インバウンドや団体客の増加を図るため、新たな観光コンテンツの造成为課題と考える。
	施設所管課による総合評価	令和5年度は、指定管理者の経営努力に加え、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことなどもあり、前年度を大きく超える利用者及び利用収入になっている。料金改定の影響もあるが、全ての指定管理施設の売上高がコロナ禍前を上回った点は評価できる。今後は全ての指定管理施設の入館者数が、コロナ禍前を上回ることが期待される。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	・助言等なし
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告	
--------------------------------	--

施設名：島原市営平成町人工芝グラウンド
指定管理者：一般社団法人 長崎県サッカー協会
施設所管部署：教育委員会 スポーツ課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したもののか	B	B
	平等・公平な利用	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
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	A	A
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	A	A
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	A	A
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	A	A
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	A	A
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	A	A
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	A	A
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	A	A
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	A	A
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	A	A
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
	利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	A	A
		利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	A	A
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	A	A
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	A	A
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	A	A
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		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

総合評価	指定管理者による総合評価	令和5年度は、新型コロナウイルスの影響はなくなり、定期利用団体も、安定した利用がなされ、大会や合宿についても、全国・西日本・九州の規模で開催されました。利用料金等の収入については、昨年度より約4万5千円の微減となりましたが、昨年同様800万円を超える収入となり、本施設開設以来4番目に多い収入となりました。また、利用者数については、約9万5千人で昨年度より約1千600人の増となりました。令和5年度は、昨年、一昨年と開催できなかった自主事業を開催しました。内容についても、以前開催し好評だった女性のための健康教室を開催するとともに、新たに市サッカー協会と協力して、スポーツ少年団の母親の皆さんに、日頃子供たちが試合を行うグラウンドを自分たちにも体験してもらうサッカーフェスティバルを開催し、大変喜んでいただきました。6年度以降も内容を精査しながら開催したいと考えています。今後も、利用者の皆さんへより良い環境の提供のため、施設整備や職員のスキルの向上に努め、常に安全かつ万全の態勢を整え利用者の立場に立った管理運営に努めてまいります。
	施設所管課による総合評価	新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ引き下げられ、コロナ禍前の状況に戻りつつあり、大規模大会や合宿等が再開される中、誘致を積極的に行い、休場日の開場や早朝からの開場など大会の運営に協力している。なお、定期利用者が計画的に利用できるよう調整を行い利用者を増加させる取り組みが行われ、その結果、「利用料収入」は微減となったものの「利用者数」は前年度を大きく上回る成果が見られる。 更に、施設管理にかかる経費削減にも職員が一丸となって取り組み、経費節減も行っており、その成果として市への「収益配分金(返還金)」を行えた点は高く評価ができる。 このような取り組みは、他の施設の模範となるものであり、今後も引き続き取り組んでいただきたい。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	◎ 優良	・助言等なし
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告

施設名：島原市有明福祉センター
指定管理者：社会福祉法人 島原市社会福祉協議会
施設所管部署：島原市 有明支所

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果（取り組み）がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果（取り組み）がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したものか	B	B
	平等・公平な利用	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	B	B
	個人情報保護	個人情報 は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	A	A
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	B	B
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	B	B
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	B	B
		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	B	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	B	B
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
	利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	B	B
		利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	B	B
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	B	B
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員（人数、有資格者等）を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	利用実績としては、浴場とトレーニングルーム及び自主事業の利用者数で1,004人（1.5%）、利用料で379,660円（2.7%）、対前年比で減となった。良い点は、新規の自主事業（トレーニングマシンを使った女性限定講座、オリジナルTシャツ・ポロシャツ販売）を増やし好評を得た。また、ホームページやSNSでの情報発信や、PRポスター（新規の自主事業や薬草湯）を作製して、官公署や関連施設、、スーパー、コンビニなど地域の方々の目に触れる場所に掲示をして、広く周知をすることができた。
	施設所管課による総合評価	コロナ禍により減少した利用者が戻りつつあるが、基本的な感染症対策を行いながら、増加する利用者に対応している。 施設の老朽化が進む中、維持管理、経費の節減に努められ、また、よりよいサービスの提供と利用者増に向けて努力された。

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○適格	・助言等なし
○適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告	
--------------------------------	--

令和5年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名：
指定管理者：
施設所管部署：

浜の川湧水観光交流施設(銀水)
株式会社 玉乃舎
商工観光部しまばら観光課

評価基準	A	事業計画等の内容や目標を上回る成果(取り組み)がある。
	B	概ね事業計画等の内容どおりの成果(取り組み)がある。
	C	事業計画等の内容や目標を下回っている。

評価項目		評価内容	指定管理者による評価	施設所管部署による評価
(1) 平等利用の確保及びサービス向上	事業計画	事業計画は施設の設置目的に則したものか	B	B
	平等・公平な利用	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	B	B
	個人情報保護	個人情報は適切に管理され、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	B	B
(2) 適切な維持・管理	管理運営	事業計画等に則した管理運営が行われているか	B	B
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、衛生、施設、設備の点検・管理を適切に行っているか	B	B
		必要な修繕を適切に行い、市に報告しているか	B	B
		避難経路は適切に確保されているか	B	B
		避難・防災訓練、救急・救命訓練等は実施されているか	B	B
		警備・保安計画に沿った対応がとられているか	B	B
		利用上の注意喚起がわかりやすく行われているか	B	B
		賠償責任保険に加入しているか	B	B
	業務委託	第三者への業務委託は必要最小限の範囲か、委託については市と協議を行っているか	B	B
	自主事業	事業計画に則し、自主事業を実施しているか	B	B
		自主事業の収支及び参加者数は適切か	B	B
	サービス向上	運営方法の工夫、利用者の利便性向上のための取り組みが行われているか	B	B
		ホームページは見やすく、適宜更新されているか	A	A
		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	B
		言葉づかい、態度、服装等の接遇は適切であるか	B	B
	要望等の把握及び対応	苦情や意見、要望等の把握のための方策は取られているか	B	B
		苦情や意見、要望等について、適切に対応し、可能なものは反映させているか	B	B
		苦情対応やトラブルの未然防止のための研修・取組等が行われているか	B	B
利用促進	施設の利用者数や稼働率は適正か	A	A	
	利用の促進に向け、施設・事業のPR等の積極的な取り組みが行われているか	A	A	
(3) 維持・管理に係る経費	経費	収支計画書に則し、適正に予算を執行し、事業収支は妥当か	B	B
		計画どおりの経費節減の取組み、またはその他の取組みを実施し、その効果があったか	C	B
	人件費	従業員の処遇・賃金等は適正か	B	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書等に従い、人員(人数、有資格者等)を配置しているか	B	B
		事業計画に則した内容・頻度で教育・研修を実施したか	B	B
		事故・災害等の緊急時の連絡体制が確立されているか	B	B
総合評価	指定管理者による総合評価	利用実績は昨対118%と増加ですがコロナ前対比では95%と減少しています。令和6年度は築城400年イベントがあり増加を期待しています。 常に市の施設として公平性を優先しています。また個人情報は情報収集を行わないことを徹底し厳格に対処しています。 施設の維持管理全般は概ね問題無く実施出来ていますし安全性や文化財保護の観点から民間警備も導入しています、しかし元々が古い施設で狭くもあり老朽化しており更なるケアが必要となります。 市の施設にしては場所が分かりづらいといった要望に対しては改善が出来ました。 私たちは利用者の声に積極的に耳を傾ける努力をしています。特に本音が聞けるネット上での口コミを監視してスタッフ全員で情報を共有化して対処してます。その結果で利用者が行う評価も格段に上がり地域お勤めの施設になっていますし、とくに接客への評価は半島でも一番良いと思います。 情報発信はネットや地元だけでなく東京、大阪、福岡、長崎などに出向いて全国規模で実施しています。また本体(玉乃舎)は自社SNSや参加するイベント会場などで積極的にPR(チラシ・招待券配布)を展開し施設誘導を図っています。 前期の課題であった独自のホームページをスタートしたり、地図アプリ(特にGoogleマップ)での検索結果において上位表示されるような様々な最適化への取組みも始めました。一番充実した取組みとしては地域全中学校へ学校給食として「かんざらし」を提供しました、とてつもない反響があり来期も継続していきます。 収入は昨対の135%と好調を維持できており市運営時と比べて3.4倍と飛躍的に伸びております。この要因は数字による管理体制が整っており、お客様目線での総合的なサービス改善と地域他企業との連携が伸びに繋がっています。 施設運営と同じく重要と考えている浜の川地域とのコミュニケーションです、地域が抱える課題改善に積極的に活動を行い地域に必要な施設であり地域に必要なスタッフ(人員)になっています。 次期は完全黒字化を目指します。		
	施設所管課による総合評価	情報発信・自主事業や地域と連携した取組などを積極的に行い、指定管理料0円で目標値を大きく超える利用者数及び利用料収入となった点は、非常に評価できる。 また、施設の保全にも努めており、所管課とも緊密な情報共有が行われている。		

判定基準		指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	指定管理者として適格であり、期待する水準を上回る成果があった。	○ 適格	・助言等なし
○ 適格	指定管理者として適格であり、期待する水準であった。		
△ 要改善	指定管理者として一部適格性に欠け、改善すべき点があった。		

指定管理者選定委員会からの助言等への施設所管課による対応報告
