

令和元年度 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: 産業部しまばら観光おもてなし課

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	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	自主事業(イベントの開催)等による施設の利用促進や、スポーツ大会等への参加者向け利用券の発行により利用者の増加を図ったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、2～3月の利用者が減少したため、利用料収入は当初の目標に達することができなかった。
	施設所管課による総合評価	施設のPRやサービスの向上により利用者数・事業収入とも増加しており、経費の削減にも努められ、概ね計画とおり運営されている。

令和元年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名: 島原城・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: 産業部しまばら観光おもてなし課

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	A
	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	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	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	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	プロセス目標はほぼ達成できましたが、結果目標が達成できていないためB評価です。達成時期を期中において、 (1)清流亭の黒字転化は R04年度(2019→2022年度) (2)指定管理料ゼロ化は R03年度(2020→2021年度) (3)物販部門黒字転化は R02年度(2019→2020年度) で組み直しをしています。しかし、2019年度末に発生したコロナ影響は甚大であり、いつまで続くかも不透明な状況が続いています。期中において、もう一度それぞれの達成時期を再考しなければなら ないと考えています。
	施設所管課による 総合評価	施設の適切な管理に努め、利用者が安心して利用できる環境づくりを図っている。 また、自主事業等に積極的に取り組んでおり利用者の増加を図ることにより、事業収入も増加傾向にあり、指定管理料も減少している。

令和元年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名: 有明の森フラワー公園
 指定管理者: 共同事業体 ブランド島バラ 代表企業 株式会社プチライフ
 施設所管部署: しまばらブランド営業課

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	A	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	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	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	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	A	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	A	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	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	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	C
		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	C
	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	A	B

総合評価	指定管理者による総合評価	3年間の実務実績で経験を活かし、軌道修正が実現可能になって来たと感じています。今後の利用実績、収支実績の向上に期待が持てると考えています。
	施設所管課による総合評価	指定管理者としての3年間の実務経験の積み上げから施設の維持管理はもとより、安全管理の徹底やご利用者様のニーズを把握した発展的な事業に取り組んでいます。

令和元年度 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: 島原市役所 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	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	維持管理については概ね、職員及び現場スタッフにより、施設管理・運営はできていると思うが、ギリギリのスタッフで対応しているため、類似施設での研修ができていないのが現状である。インターネット等での情報収集して対応していくことも考えていく必要がある。また苦情対応等の研修については実施しておらず、苦情は主に受付で言われるので、あった場合は事務局と職員で情報共有し、すぐに対応を行っている。
	施設所管課による総合評価	施設の維持管理や施設の運営については、少ない人数でよく対応されている。しかし、自主事業や新たな利用者の開拓など利用者増に向けての方策が足りないと思う。

令和元年度 指定管理者 管理運営評価票（公表用）

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：社会教育課

（公表用）

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	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り組みが行われているか	B	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	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	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…利用回数1,035回（前年度比△33回減）、利用者数95,430人（同＋4,962人増）、利用料収入11,759,859円（同△1,905,985円減） 2 収 支…収入決算額46,863,560円、支出決算額42,413,200円、差引額4,450,360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。昨今の状況の中で利用者数が増となった。 4 課題…建設から45年経過し、施設や設備の老朽化が著しいため、事故発生防止の観点からも早急な修繕が必要な箇所が多い状況である。 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に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。 総合評価…昨今の情勢から行事等の中止や延期等があったものの、概ね事業計画どりの取り組みができた。
	施設所管課による総合評価	評価項目に対する事業計画の実績状況では、全てにおいて目標とする成果が見られるとともに、利用者の増加のための積極的な取り組みにより、利用者数が増加したことは評価できる。老朽化が進んだ施設ではあるが、適切な施設の維持管理、運営及び利用者へのサービス向上に努められている。

施設名:有明文化会館・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:社会教育課

(公表用)

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	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	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・・・利用回数 1,570回(前年度比 50回増)、利用人数 50,913人(同△ 2,000人減) 利用料金 6,210,532円(同△ 815,564円減) 2月下旬から3月にかけて、新型コロナウイルス感染拡大防止によるキャンセルが多数あり、利用料金にすると、約810千円の減(見込)であった。 2 収 支・・・収入決算額 42,913,473円、支出決算額 39,745,224円 差引額 3,168,249円 3 良い点・・・施設の保守点検、補修、定期清掃については、専門業者へ委託し、事故防止や安全管理に努めた。 職員においても日々の安全点検、玄関前のタイル清掃や軽微な修繕、除草、低木剪定、清掃等を実施し、設備の保全や環境美化に努めた。 島原市から委託された開館20周年事業や新規自主事業を多数開催し、地域文化の振興を図った。 4 課題・・・平成11年の開館から20年が経過し、施設の老朽化に伴い、設備の修繕が必要な箇所あり。 事故などの発生を防ぐために改修が必要である。 (エレベーター操作基盤故障、ギャラリー空調温度設定デジタルパネル故障、市民ギャラリー雨漏り等) 5 次年度への取組・・・平等・公平な利用の確保に努め、来館者に親しまれる会館を目指す。 また、安全管理と清潔な環境維持に努め、設備などの不備が出た場合は早急に対応する。 (総合評価) 概ね事業計画等の内容どおりの取り組みができた。
	施設所管課による総合評価	評価項目に対する事業計画の実績状況では、全てにおいて目標とする成果が見られ、一定の評価が出来る。また、自主事業等を工夫することによる利用者の増加のための積極的な取り組みや、老朽化対策をはじめとして、適切な施設の維持管理及び利用者へのサービス向上に努められていることは評価できる。

令和元年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名:島原図書館・有明図書館
 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:社会教育課

(公表用)

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	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	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者数45,278人(前年度比△1,835人減)、貸出冊数227,840冊(同△2,599冊減) 2収 支・・・収入決算額52,911,312円、支出決算額50,184,844円、差引額2,726,468円 3良 い 点・・・全体的に突出したものは見られないが、職員の資質向上、施設の保全、自主事業の推進等を通じ、利用者サービスに寄与した。 4課 題・・・施設の不具合への対応。館内危機管理。感染症対策をはじめとする部外への対応。 5次年度への取組・・・図書館の利用促進に資するため、各年齢層に行き渡る内容の行事等の企画推進に努めること。 総合評価・・・新型コロナウイルスによる社会情勢から行事の中止、次年度への延期等はあったものの概ね計画通りに推進できた。
	施設所管課による総合評価	評価項目に対する事業計画の実績状況では、全てにおいて目標とする成果が見られる。特に、自主事業の企画に工夫しながら、利用者目線を重視しつつ、親しまれる図書館の運営に寄与していることは評価できる。全体として、適切な施設の管理運営及び利用者へのサービス向上に努めている。

令和元年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名：しまばら有明プール
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

(公表用)

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	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	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	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	A	A
		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	利用実績は、自主事業に関しては前年度より上回ったが、全体的には横ばいなのでもう少し利用者を増やしたい、本年度は県民体育大会を始め4つの大会を開催してきた。当初からの課題である施設の雨漏り等善の必要がある。次年度への取組としては、新型コロナウイルス対策の終息が見込めない状況の中、出来るかぎりの事業の展開と最大の安全対策を実施していきたい。
	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。利用者数は減少傾向にあったが、今年度は新聞広報などもあり、新型コロナウイルス感染症の影響で閉鎖した期間もある中で、前年度並みに維持できている。

令和元年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

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

(公表用)

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	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	A	A
		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	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	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	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	平成31年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、2月末から3月中の大会や高校・大学などの合宿がすべて中止となったため、3月の収入は昨年度比約83%減となりました。しかしながら、年度全体としては、収入は、8,373,356円で昨年度より106,453円の増、利用者数は、138,851人で昨年度より38,984人の増となり、ともに平成24年の開業以来最高となっています。 4月以降も新型コロナウイルス感染症の影響で、大会や練習など中止・減少が続いていますが、いつでも万全の態勢で再開できる準備を進め、再開できた後は、多くの人に利用して頂けるよう、引き続き利用者の立場に立って、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の影響により2月から3月がほとんどキャンセルになった中、年間利用者は138,851人と過去最高を記録した。これは日頃からの利用誘致が実ったものであり、今年度も全国専門学校サッカー大会や知的障がい者サッカー九州高校予選なども新規で開催された。 収支においても自主事業に力を入れており、利用料収入を補完する形で販売収入も確実に実績をあげており、好調な収支状況を維持している。 施設の維持管理においても、限られた職員で清掃から人工芝整備まであらゆる業務を行っており、他の市内施設の見本となる取り組みがされている。

施設名:総合運動公園一帯の施設
 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:スポーツ課

(公表用)

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	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	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	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	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・・・総利用人数 79,275人(前年度比 △4,237人減)、利用料収入 3,622,024円(同△773,577円減) (理由) テニスコートの全面改修で1ヶ月間の利用不可。新型コロナウイルス感染症の対策で利用自粛があった。 2.収 支・・・収入決算額 17,793,896円、支出決算額 17,328,772円、差引額 465,124円 3.良 い 点・・・利用者(特に、中体連、高体連の練習)の利便性のために、勤務時間を変更して開場時間の延長(4/14～7/19 延べ95日間)、休場日の開場(年間2日)、大会等での早朝開場(随時)を行った。 4.課 題・・・中央ロビー、男子更衣室、会議室Aなどで雨漏りがあり、利用者へのサービス向上のためにも改善が必要である。 5.次年度への取組・・・施設一帯の安全管理の徹底。球場の外野芝及び陸上競技場の芝生が専門業者による芝管理・芝舗装の業務委託となり、芝生環境のより一層の充実を目指す。 テニスコートの全面改修、新型コロナウイルス感染症の影響で大会等の延期や中止があったが、概ね事業計画の内容のとりの取り組みができた。
	施設所管課による総合評価	テニスコートの全面張替工事により使用できない期間がある中、利用料収入減を補うために、積極的な経費削減に取り組み、特に光熱水費節約では大きな成果を上げることができていた。 また、キャンプや大きな大会等の調査を行い、既存利用者との調整を早い段階から行うなど、施設を使ってもらうための積極的な取り組みは評価できる。

施設名: 島原復興アリーナ
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: スポーツ課

(公表用)

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	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	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	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	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・・・利用料金12,104,280円(前年度比△560,790円減)、利用回数1,373回(同△289回減)、利用人数203,173人(同△37,725人減) ラグビーワールドカップトンガ代表合宿による利用制限や新型コロナによる大会キャンセルがあったが、利用料金は計画(予算)を上回った。 2収 支・・・収入決算額55,095,301円、支出決算額51,354,704円 差引額3,740,597円 電気料金の競争入札による契約見直し、日々の経費削減を行った結果、大幅な削減ができた。 3良 い 点・・・①島原市が誘致したラグビーワールドカップトンガ代表合宿において、ゴールの設置と撤去、丁寧な芝の管理等を実施し、ワールドカップ組織委員会から感謝状を頂いた。 ②開館19年を過ぎ、備品も使用できなくなったり、危険な備品も多くなっていたので、スクリーンやプロジェクター等購入し、利用者に喜ばれた。 ③法順守のため、10月より新たに「衛生管理業務」の外部委託を行い、ビル管理者による設備等巡回点検を月1回、害虫駆除を2回、また職員による水道簡易検査を週1回開始し、衛生管理を強化できた。 ④多目的広場の高木剪定、駐車場の一部高木剪定を実施し、外観美化と強風による倒木の恐れがなくなった。 4課 題・・・水銀灯の製造、輸入が2021年からできなくなるため、アリーナ、サブアリーナのLEDへの交換が喫緊の課題となる。 5次年度への取り組み・・・①夏芝管理・オーバーシーディング業務をアリーナで行うことになり、適正業者・適正価格を吟味し委託を行いたい。芝は委託業者と職員と協力して利用者に喜ばれるものに上げたい。 ②利用者の安全第一の観点から、バスケットゴールの点検を専門業者へ委託し、利用者のリスクを軽減したい。 コロナ感染防止によるイベント中止等による影響で計画を下回ったのは、自主事業の参加者数・収入と施設の全利用者数だけであり、他は計画どおりもしくは計画以上であった。
	施設所管課による総合評価	ラグビーワールドカップ公認チームキャンプ地会場として、利用の制限がかかる中、他の利用者との調整もうまくできていた。また、例年の懸案事項であった芝生管理については、ラグビー組織委員会の助言を受けながら整備に努め、ラグビートンガ代表からも高い評価を得ることができた。 また、利用料収入もラグビーワールドカップや新型コロナウィルス感染症の影響がある中、目標値以上を達成し、経費削減を前年を上回る実績が出せている。 利用者への安全対策としての衛生管理の充実などにも取り組めた。

令和元年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名: 島原市霊丘公園体育館・弓道場
 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: スポーツ課

(公表用)

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	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	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	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・・・利用人員95,114人(前年度比△1,626人減)利用料金10,167,652円(同△590,569円減) 2収 支・・・収入決算額51,413,125円、支出決算額51,152,579円、差引額260,546円 3良 い 点・・・コロナウイルスの影響でキャンセルが多く、7施設全体では利用人員及び利用料金ともに前年度より減少していたが、体育館と温水プールが利用人員と利用料金共に増加していた。 4課 題・・・れいなん会館のトレーニング器具は老朽化している器具が多く、市内には多くのトレーニング施設ができており来年度も利用者減が続くと思われる。 5次年度への取組・・・利用者の安全を第一として施設の管理を行い、市民の皆さんへの良いサービスの提供に取り組む。
	施設所管課による総合評価	利用者数については、テニスコートの人工芝全面張替による利用者の減少や、れいなん会館のトレーニングルームが民間トレーニングルームオープンの影響及び新型コロナウイルス感染症の影響もあり減少傾向にある中、利用者減少を体育館等の利用者の増加努力で補っていた。 自主事業については、体育館、武道場、弓道場、庭球場、プールなどを管理していることから、様々な事業を企画し、参加者も毎年増加傾向にあり市民からも好評を得ている。