

令和2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: 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	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	A	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477回(前年度比△558回減)、利用者数26,540人(同△68,890人減)、利用料収入6,193,438円(同△5,566,421円減) 2 収 支……収入決算見込額42,415,299円、支出決算見込額41,206,444円、差引額1,208,855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。 4 課 題……建設から46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…新型コロナウイルス感染症の影響により、施設利用日数及び利用人数が大幅減、自主事業について、実施件数及び参加者等が減となったが、それ以外は、概ね事業計画通りの取り組みができた。
	施設所管課による総合評価	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の流行に伴う対応に追われ、実績数値としては前年を大きく下回るものとなったが、そうしたイベントや集会在々と中止等となる中、自主事業の工夫だけでは利用者の大幅減には対応できなかったことは理解できる。利用者が少なかった分、施設整備などに伴うサービス向上については取り組まれておられ、全体としては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と考える。

令和2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	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	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	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	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・・・利用回数 1,154回(前年度比△416回減)、利用人数 21,590人(同△29,323人減)、 利用料金 3,937,116円(同△2,273,416円減) 新型コロナウイルス感染症の影響によるキャンセルが年間153件、利用見込み額 2,500,895円であった。 2 収 支・・・収入決算額 40,983,865円、支出決算額 39,550,221円、 差引額 1,433,644円 3 良い点・・・施設設備の修繕など適正な管理に努め、事故など無く、安全な管理運営を行った。 視聴覚室、研修室などの照明をLED照明に改修し、長期的な電気代の削減を図った。 また、施設紹介のリーフレットを新たに作成しPRに努めたほか、自主事業では、有 明図書館と連携し、共催で映画上映会を行うなど利用促進を図った。 4 課題・・・令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、イベントの縮小、施設利用 者及び利用料収入の減少となった。 令和3年度においても新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況である が、感染防止対策を講じながら、自主事業をはじめ各種講座・イベントを企画実施し 利用促進を図る。 また、平成11年の開館から21年が経過し老朽化に伴う修繕箇所が増えてきている。 例：大ホールピアノ庫エアコン改修工事等 5 次年度への取り組み・・・利用者の安全を最優先とした施設の管理運営を行う。コロナ禍におい ても安心して利用できるよう感染防止対策や各種安全対策を講じると ともに、常にサービス向上を心がけ、地域の文化施設として、より一層 親しんでもらえるように努める。 (総合評価) 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、施設利用の自粛などで利用者等の減少 があったものの、管理については、安全を第一に、施設設備の修繕に努め、概ね事 業計画等の内容どりの取り組みができた。
	施設所管課による 総合評価	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の流行に伴う対応に追われ、実績数値としては前年を大きく下回るものとなったが、そ うしたイベントや集会が次々と中止等となる中、自主事業の工夫だけでは利用者の大幅減には対応できなかったことは理解で きる。新型コロナウイルス感染症対策を適切に講じられ、また利用者が少なかった分、施設整備などに伴うサービス向上等 については取り組まれておられ、全体としては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と考える。

令和2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：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	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	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・・・島原・有明両図書館の利用者数40,897人(前年度比△4,381人減)、貸出冊数214,331冊(前年度比△13,509冊減) 2収 支・・・収入決算額52,185,784円、支出決算額50,628,232円、差引額1,557,552円 3良 い 点・・・新型コロナウイルス感染症対策、職員の資質向上、施設の保全、自主事業の推進等を通じ、利用者サービスに努めた。 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・・・図書館の利用促進のため、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・・・年度初めから緊急事態宣言に基づく新型コロナウイルス感染症対策のため、臨時休館、行事の中止等があり、全体の利用は昨年と比べて減少したが、安心して利用できるよう感染対策を行いながら、自主事業などを行ったことにより、概ね計画通りに推進できた。
	施設所管課による総合評価	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の流行に伴う対応に追われ、実績数値としては前年を大きく下回るものとなったが、そうした中であって、感染症拡大防止に関するケアや、利用者のニーズの変化をつかんで対応するなど、数字には表れない取組みが評価できるものとする。また、そうした状況下において、年次計画を変更・放棄するのではなく、できるだけ近いところへ持っていこうという取り組みについても評価できると考える。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と考える。

令和2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	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	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・・・全施設の総利用人数 52,741人(前年度比△26,534人減)、利用料金収入 3,939,757円(同317,733円増) (理由)利用人数減は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で大会等の中止や利用自粛があった。利用料金収入増は、前年度にテニスコートの全面改修で1ヶ月間の利用不可の期間の解消があったことと新規の利用団体があった。 2.収支・・・収入決算額 24,557,122円、支出決算額23,746,569円、差引額810,553 円増 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(4/14～7/22 延べ100日間)、休場日の開場(年間1日)、その他大会等での早朝開場(随時)を行い、利用者へのサービス及び利便性の向上に努めた。 4.課題・・・庭球場の夜間照明のLED化することにより、電気料金の削減と再点灯時のタイムロスの解消を図り、稼働率と利便性の向上を進める必要がある。また、陸上競技場の走路(タータン)が経年劣化による部分的な破損が複数箇所あり、緊急的に改修を行った。今後も、ケガ防止のために日々の点検が必要である。 5.次年度への取組・・・施設一帯の経年劣化を考慮し、安全管理の徹底を図る。特に、球場の外野芝生及び陸上競技場の芝生環境をより一層充実させ、市の誘致事業の受入れに寄与する。 (総合評価)新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、大会等の中止や大会規模の縮小等があったが、感染予防のガイドラインを遵守しながら柔軟に対応し、概ね事業計画の内容のとりの管理運営ができた。
	施設所管課による総合評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用制限や各種大会の中止などによるキャンセルが相次ぐ中であって、利用者数は減少したものの、利用料金収入は、テニスコートの収入増などで若干の増にすることができていた。あわせて、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も取り組み成果を上げていた。また、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おり、特に、スポーツ課から移管した芝管理業務では、経費削減と管理の迅速化を達成し、芝の状況も利用者から大変好評を得ていた。

令和2年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名:復興アリーナ一帯の施設
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: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	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
	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	A	A
	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	B	B
		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	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・・利用料金5,937,550円(前年度比△6,166,730円)、利用回数1,067回(前年度比△306回)、利用人数68,778人(前年度比△134,395人) 新型コロナウイルス感染症の影響で休館や利用制限などがあり、全国大会、九州大会はすべて中止となった。 2. 収支・・収入決算額 64,866,513円 支出決算額 63,255,417円 差引額 1,611,096円 3. 良い点 ①芝生の管理は仕様書を改定し市内の業者に限定。そのため業者と職員の連携がとれ実施できたので、いつもいい状態で貸出しができた。 ②屋外アンプ、貸出用ボール等の備品購入、ウォシュレットの衛生備品を購入し、利用者に喜ばれた。 ③館内放送設備を交換し、緊急事態に対応できるようにした。 ④倒木の危険性を考慮し、また外観美化を図るため、玄関前とサブアリーナ横の高木剪定を実施した。 4. 課題 ①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。現在安定器から異音が発生している状態である。 ②サブアリーナ天井、研修室等の小部屋の雨漏りが発生しており、修繕を行いたい。 5. 次年度への取り組み ①夏芝管理業務・オーバーシーディング業務・防風林剪定業務を同一業者へ委託し、多目的広場の円滑な運営を図る。 ②利用者の安全第一の観点から、メインアリーナの可動席の点検、移動式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する。 ③新型コロナウイルス感染防止のため大会・イベント開催時は主催者と感染防止対策の事前協議を行い、当日職員にて確認する。 総合評価 新型コロナウイルス感染症防止によるイベント中止等による影響で利用収入は計画を大きく下回った。自主事業も講師の方から自粛され思うように実施できなかったが、年度末に無料開放デーを実施し、集客に努めた。施設管理においてはスポーツ課と協力しながらロスナイ工事、空調修理、音楽室床雨漏り修理等多くの修理を実施した。 多目的広場がイベント中止で利用がない時は、期間限定でコートのみ練習でも貸出しを行い、利用料増に努めた。コロナ禍の厳しい1年であったが、消毒を徹底しながら職員一同利用者へのサービスを第一に考え施設管理を行った。	
	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影響により、施設の利用制限や各種大会の中止などが相次ぎ、利用者数や利用料収入が大幅に減少し、施設運営は大変厳しい状況に置かれました。 そのような中、光熱水費等の契約見直しなど経費削減に努めるとともに、新型コロナウイルス感染症対策の徹底をはじめ、屋外アンプ購入やスポーツ備品の充実、利用者から寄せられていたウォシュレットの設置を行うなど、利用者の利便性向上を図る取り組みを積極的に行ってきています。 また、芝管理では、スポーツ課から業務を移管し、経費削減と管理の迅速化を達成し、芝の状況も利用者から大変好評を得ていた。	

令和 2年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名: 霊丘公園一帯の施設
 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: 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	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	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	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	1 利用実績・・・ 利用人員 65,270人(前年度比△29,844人減) 利用料金 7,373,846円(同△2,793,806円減) 2 収支・・・・・・・ 収入決算額 53,791,050円、支出決算額51,509,092円、差引額2,281,958円 3 良い点・・・・ 新型コロナウイルス感染症の影響で自主事業の開催を中止することが多かったが、代替案を考え、2つの自主事業が開催できた。 4 課題・・・・・・・ 温水プールの老朽化がすすんでいる。令和2年度は台風10号による屋根の破損や機械の故障があり、利用者の減少になっている。 来年度も台風などの自然災害に注意が必要である。 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。 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の影響により、施設の利用制限や大会等のキャンセルが相次ぎ、加えて台風10号による温水プールの屋根損壊により修繕期間の閉鎖などで利用者数は大幅に減少したところですが、様々な自主事業を計画し、コロナ禍でも取り組めるような事業や温水プールがプールを使えなくてもできる自主事業を計画する工夫を行い利用者の拡大に力を入れていた点は評価できる。

令和2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: 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	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	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	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	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	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	A	B

総合評価	指定管理者による総合評価	自主事業に関しては、新型コロナウイルス感染症の影響により前年度より利用者も減少した。課題である施設の雨漏りは今後も取り組んで頂くよう市と協議していく。次年度はコロナウイルスの状況を判断しながら出きるかぎりの事業の展開に取り組んでいきたい。
	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。新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用制限や各種大会や合宿の中止などもあり、利用者数や利用料収入が大幅に減少し、施設運営は大変厳しい状況に置かれたましたが、自主事業の新聞広報などにより利用者増に努めていた。

令和2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: 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	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	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	B	B

総合評価	指定管理者による総合評価	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、1年間を通して、主に県外チーム等が参加する大会等が中止になりました。また、4月22日から5月11日まで臨時休場の指示が島原市からなされました。加えて、約2か月間人工芝の張替え工事により1面とナイターの使用ができませんでした。そのようなことから、昨年と比べ利用者数約7万5千人、利用料収入約3百万円の減となり非常に苦しい運営を余儀なくされました。これは、平成24年の開業以来、利用者数、利用料とも最低の数となりました。しかしながら、中止等により空いた日を、別の大会等で利用してもらう働き替えを積極的に行い、何とか指定管理料の増額をお願いすることなく運営することができました。いつ収束するともわからない状態で、4月以降も新型コロナウイルス感染症の影響は続いています。そのような中ではありますが、我々は、職員一丸となって、アイデアを出し合い、いつも万全の態勢で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、施設の利用制限や県外からの利用にも多くのキャンセルが出るなど厳しい運営状況にあり、加えて人工芝改修工事による利用制限も重なった中、キャンセルとなった九州大会や県大会に代わる大会などを積極的に誘致し、利用者を少しでも増やそうとする取り組みが行われていました。また、利用者の減少により利用料収入も大幅に減少する中、経費削減にも職員が一丸となって取り組み、経費の抑え込みも達成でき、全体としては厳しい運営の中にあっても、補正して指定管理料の追加を行うことなく今年度を乗り切る努力がなされました。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、まだコロナ禍の影響が続いている中ではありますが、今後も引き続き取り組んでいただきたい。

令和2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: 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	A	A
(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	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	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	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	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	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	A	A

総合評価	指定管理者による総合評価	コロナ禍の影響により、前年に比べ収入が約500万円、利用者数が約2万人減少した。維持管理については、職員及び現場スタッフが連携を取り、お客様に不利益が生じないよう注意を払っている。運営費については、電力会社の選択や燃料費単価の交渉を行い減額に努めた。今後は、お客様の意見を集約しながら、一人でも多くの方に来館していただけるよう新たな自主事業を計画し行っていきたい。
	施設所管課による総合評価	コロナ禍の影響により、利用者、収入ともに減少したが、その中で、施設の維持管理、経費節減に努められ、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。

令和2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: 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とおりの成果(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	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	新型コロナウイルス感染症の影響から自主事業の中止を余儀なくされ、利用者数及び利用料収入も減少し、当初の目標は達成できませんでした。令和3年度はワクチン接種による経済活動及び外出をはじめとする生活状況の活性化の状況を見ながら各自主事業等を効果的に実施することにより、収益増を図っていきたい。
	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から令和2年度の利用者数及び事業収入は減少しているものの、経費削減への取り組みはもとより、施設の適切な管理・運営に努めており、概ね計画通り運営されている。

令和2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: 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	A	A
(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	A
		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	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	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	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	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	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	A	A
	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	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	A	A
(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	A

総合評価	指定管理者による総合評価	施設の適切な管理運営と利用者にとって安心安全快適の観光インフラ整備を行いました。また積極的な自主事業の仕掛けによる利用者数拡大を目指しましたが、新型コロナウイルス感染症感染拡大による影響は想像以上で来場者数も利用料収入も減少しました。先行きが不透明な状況です。状況に応じた施策を打ちながら、R3年度中の全国民コロナワクチン接種完了後の交流人口の拡大、インバウンド増加を見据え中期経営計画を粛々と進めてまいります。
	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から令和2年度の利用者数及び事業収入が大きく減少しているものの経費削減に努め、施設の適切な管理・運営はもとより、自主事業なども積極的に取り組んでおり、利用者が安心して利用できる環境づくりを図っている。

令和2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: 株式会社ブチライフ
 施設所管部署: 商工観光部商工振興課

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	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	A	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	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	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	B
		賠償責任保険に加入しているか	A	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	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	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	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	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	A	A
(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	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	A	A

総合評価	指定管理者による総合評価	コロナの影響で休業などがあり、計画とは全く違った1年で有ったため、ただ全力で挑みました。コロナ禍により先行き不透明ですが、今後についてもコロナ対策を充分に実施しながら、新規事業などにも果敢にトライする姿勢で臨み続けます。
	施設所管課による総合評価	社会的に新型コロナウイルス感染症の影響が大きい中で、新しい生活様式に応じた取り組みをされています。また、コロナ禍の中でもご利用者様のニーズを把握して、工夫した施設づくりに努められています。