

令和3年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

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： 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	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	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	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	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・・・利用回数 1,235回(前年度比81回増)、利用人数30,082人(同8,492人増)、利用料金 4,449,928円(同512,812円増) 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164件、利用見込み額1,002,199円であった。 (理由)新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館等があったものの、徐々に利用が回復したため利用人数、料金ともに増加。利用人数については新型コロナワクチン集団接種会場として利用されたため、大幅に増加した。(22日間) 2 収 支・・・収入決算額 42,403,867円、支出決算額 40,749,516円、差引額 1,654,351円 3 良い点・・・①利用者へ快適で安全な施設を提供するために、新型コロナウイルス感染症対策をはじめ設備点検、法定点検を含む保守点検業務を計画的に行い 事故防止や安全管理に努めた。 ②コロナ禍の新たな利用に対応するためオンライン会議等が可能な環境の整備に努めた。 ③利用者との対話の中で様々な要望を聞き取り、業務に反映させた。 ④施設の長寿命化や美観保持のため、市教育委員会へ相談し、様々な修繕等を行った。 ⑤自主事業では、安全面に配慮しながら多数実施、有明図書館と連携を図り、共催によりロビーコンサートや映画上映会を行い、文化活動の振興を図った。 4 課 題・・・平成11年の開館から22年が経過し、老朽化に伴う修繕箇所が増えている。 (研修室雨漏り修繕、各施設空調機修繕、会館前外構タイル修繕等) 5 次年度への取り組み・・・新型コロナウイルス感染防止対策等を徹底し、安心安全な管理運営を行う。 地域の文化施設として親しんでもらうために様々な自主事業を開催する。 (総合評価) 新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、事業計画に沿って状況に応じた適切な運営を行った。常に サービス向上、施設管理については、安全第一をモットーに職員一同で様々な改善に取り組んだ。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	利用者の声に耳を傾け、予算の制約がある中で改善できるものから改善しようとする姿勢が見られる。利用者数、料金収入もわずかながら改善の傾向にあり、コロナ禍における館の運営や自主事業の実施についてのノウハウも蓄積されてきていると感じられる。アフターコロナへの対応準備と並行して、着実に利用を伸ばすさらなる工夫を求めたいと考える。

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	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: 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	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	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	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719回(前年度比242回増)、利用者数37,853人(同11,313人増)、利用料収入8,017,341円(同1,823,903円増)。 2 収 支……収入決算額45,471,846円、支出決算額42,318,005円、差引額3,153,841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。利用者等の要望等について、可能なものは迅速に対応した。 4 課 題……建設から47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複数の箇所ですぐ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。新型コロナウイルス感染拡大予防を十分に行いながら、自主事業に取り組む、利用者増に取り組む。オンライン会議等が可能であることをPRし、利用者増に取り組む。 総合評価…昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響があったが、昨年度より利用件数及び利用人数は増し、利用料金収入は前年度比29.4%増となりました。自主事業については、実施件数及び参加者等は前年度を上回ることができたものの、事業計画には届きませんでした。それ以外の項目は、概ね計画を達成し、中には、計画以上の取り組みができたものもあります。
	施設所管課による総合評価	昨年に引き続いての新型コロナウイルス感染症の流行下における運営であり、コロナの一定収束を見込んだ計画に未達であったことはやむを得ない。そうした中、利用者の声に耳を傾け、予算の制約がある中で改善を図ろうとする姿勢については評価できる。利用者数、料金収入もわずかながら改善の傾向にあり、コロナ禍における館の運営や自主事業の実施についてのノウハウも蓄積されてきていると感じられる。アフターコロナへの対応準備と並行して、着実に利用を伸ばすさらなる工夫を求めたいと考える。

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	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3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: 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	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	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・・・島原・有明両図書館の利用者数40,451人(前年度比△446人減)、貸出冊数216,716冊(前年度比2,385冊増) 2 収 支・・・収入決算額52,517,268円、支出決算額50,592,970円、差引額1,924,298円 3 良 い 点・・・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。 総 合 評 価・・・新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う、臨時休館や利用制限があり行事の中止等あったが、資料の充実等によるサービス向上に努め、利用者数は前年度より減少したものの貸出冊数は増加した。自主事業については、感染予防対策に努めながら積極的に開催し、回数や参加者数は昨年度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	新型コロナウイルス感染症の拡大や、近年進む「本離れ」などの非常に厳しい環境の中ではあるが、コロナ対策としては本一冊一冊の拭き上げに代表される丁寧な対応を、本離れの傾向については各年齢層を対象とした積極的な自主事業の取り組みを行うなど、努力を積み重ねていると感じられる。社会教育施設の中で、コロナ禍においてできるだけ開館してほしいとの要望が寄せられたのが図書館であった。市民の期待も高く、これまで同様以上の取り組みを期待したい。

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	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。		
△ 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3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)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	A	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	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	A
	維持管理	仕様書などに従い、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	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	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	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	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	A	B
(4) 人員、連絡体制	人員体制	事業計画・仕様書などに従い、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	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	ウイズコロナで利用者の激減、休業要請、激変する経済環境下、未だ正解は分かりませんが、安全安心を維持しながら新しい運営スタイルに挑み利用者増につながった事は、評価に値すると思います。
	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が大きい中で、感染症対策を徹底しつつも、ウイズコロナの取組として工夫した施設づくりに努められています。特にウイズコロナの取組は、非接触型のフリースペースを設置し、計画を大きく上回る利用者数につなげる等、効果的な取組を行われた。

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	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： 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： 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	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 53,610人(前年度比869人増)、利用料金収入 4,358,645円(同418,888円増)(理由)利用料金収入の増は、昨年度は中止となった九州学生新人陸上や平成南山学生駅伝などが開催された。 2.収支・・・収入決算額 25,276,182円、支出決算額 24,046,824円、差引額 1,229,358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(4/14～7/16 延べ94日間)、休場日の開場(年間3日)、大会等での早朝開場(随時)を行い、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化により、電気料金の削減と再点灯時のタイムロスの解消により、稼働率と利便性の向上を図る必要がある。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予防のガイドラインを遵守し、利用団体の多様な利用様式に柔軟に対応しながら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、施設の利用制限などがある中、「利用者数」並びに「利用料金収入」は増加する結果となり、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も取り組み成果を上げていた。昨年度は、東京五輪・フィリピン代表(7/24・7/25)、東京パラ・ドイツ代表の事前キャンプがあり、事前準備から終了まで諸要望にも柔軟に対応できていた。 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、令和2年度にスポーツ課から移管した芝管理業務では、管理の迅速化が継続され、芝の状態も良く、利用者から大変好評を得ていた。

判定基準	指定管理者選定委員会による判定	助言等
◎ 優良	○ 適格	なし
○ 適格		
△ 要改善		

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3年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名: 島原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: 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	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
		計画と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7,446,610円(前年度比1,509,060円増)、利用回数1,190回(前年度比123回増)、利用人数105,363人(前年度比36,585人増)コロナの影響で休館や利用制限などがあり、全国大会、九州大会は多くは中止となった。 2. 収支・・収入決算額70,277,414円 支出決算額69,011,150円 差引額1,266,264円 3. 良い点 ①芝生の管理は仕様書を改定し、防風林剪定業務と同一業者にすることで、スムーズな芝生管理ができ、良い仕上がりととなった。 ②クレーコートサッカーゴールを購入、利用者に喜ばれた。 ③新規にメインアリーナの可動席点検、移動式バスケットゴールの点検を行い、利用者のリスク軽減を図った。 ④バスケットゴールとコートの工事をを行い、プロの公式戦が開催できるようにした。 ⑤研修室等小部屋のLED化を実施した。 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昇降機保守点検、空調設備保守点検、衛生管理業務をまとめ、経費削減を図る。 ②空調設備の不具合が多く発生してきているので、スポーツ課と連携し修理を行っていく。 ③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。 ④市と連携し、長崎ヴェルカの公式戦を行ってもらい、市民にプロスポーツを観覧できるようにしたい。 総合評価 コロナ感染症拡大防止のためイベント、スポーツ大会が多く中止された。令和2年度よりは戻ってはきているが利用料金は計画を大きく下回った。 施設管理においてはスポーツ課と協力しながらアリーナ入口照明修理、メインアリーナ2階ダクト清掃等多くの修理を実施した。 復興の森、アリーナ入ロロータリー整備をし、また植花を行い環境美化に努めた。 今年もコロナ禍で厳しい年であったが、消毒を徹底し、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てきたのは評価できる。
	施設所管課による総合評価	昨年度と同様に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は前年度と比べ増加に転じるものの、依然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、サッカーゴール・モーター(貸出用)の購入による利用者の利便性の向上や移動式スプリングラ購入による作業効率の向上など、現状改善に対する取り組みを積極的に行ってきた。 また、令和2年度より実施した芝管理(スポーツ課から業務を移管)は、昨年度同様に管理の迅速化をされており、芝の状態も良く、利用者から大変好評を得ている。

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	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3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： 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	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	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	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81,910人(前年度比16,640人増)利用料金8,212,040円(同838,195円増) 2 収 支・・・収入決算見込額59,421,227円、支出決算見込額54,835,061円、差引額 4,586,166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事があったが、代替案を考え2事業の開催ができた。今年度は、新型コロナウイルス感染症による自粛等が前年度より少なく利用者、利用料金収入は共に増加した。 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修理などへの迅速な対応が必要である。2021年から水銀灯の製造、輸入が中止となっているため体育館のLEDへ交換が急がれる。 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。 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	昨年同様に、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ぐ中、コロナ禍でも実施が可能となる新たな自主事業を計画し実施するなどの工夫をおこない、利用者の拡大に取り組まれている。特に、利用者の目線による施設の利便性の向上として行った、「Wi-Fi環境の整備」は時代に適したものであり大きく評価ができる。

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	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3年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名： 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	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	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	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	前年度同様に、コロナウイルス感染症の影響による自主事業開催中止もあり利用者が減少した。昨年度からの課題である施設の雨漏りは今後も取り組んでもらうよう市と協議していく。次年度もコロナウイルスの状況を判断しながらできる限りの事業展開を行い、利用促進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、前年度に比べ利用者数・利用料収入が減少し、施設運営は大変厳しい状況に置かれたが、自主事業の新聞広報などにより利用者増に努めていた。

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	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3年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名： 平成町人工芝グラウンド
 指定管理者： (一社)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	仕様書などに従い、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	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	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	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	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・仕様書などに従い、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3年度は、昨年に引き続き新型コロナウイルスの影響で、県外チームとの交流ができなかったり、フェスティバル等の参加チームの縮小など、1年間を通して予約の変更に追われました。自主事業については、計画し募集したものの、参加者の安全を考え中止しました。また、8月13日から8月15日、8月23日から9月12日まで臨時休場の指示が島原市からなされました。昨年度と比べれば利用者数、利用料収入ともに増加していますが、新型コロナウイルスの影響がほぼなかった令和元年度と比べると、利用者数約6万人、利用料収入約180万円の減となり、予約された大会等の動向を常に注視し、収入の予測を立てながら支出を制限する運営を行いました。 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かけを積極的に行い、何とか当初の予定に近い収入を得ることが出来ました。新型コロナウイルスワクチンの接種により日常が少しずつ戻りつつありますが、4月以降も新型コロナウイルスの影響が出ているのは確かです。そのような状況ではありますが、我々は、職員一丸となって、アイデアを出し合い、常に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、施設の利用制限や大会開催中止もある厳しい運営状況にある中、代替え大会などの誘致(営業)を積極的におこない、利用者を少しでも増やそうとする取り組みが行われ、その結果、「利用者数」「利用料金」は前年度より増加となる成果が見られた。 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、経費の抑え込みも達成でき、その成果として市への「収益配分金(指定管理料返還金)」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、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	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3年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名： 有明福祉センター
 指定管理者： (社福)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	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	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	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	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	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	A

総合評価	指定管理者による総合評価	コロナ禍が継続している中で、対前年度比で利用者数、使用料共に1割程度増となったが、令和元年度の7割程度にしか達していない厳しい状態だ。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。運営費についても、燃料費単価の交渉を行うなど経費削減に努めている。今後も集客の増に繋がる自主事業を計画していきたい。
	施設所管課による総合評価	コロナ禍においても、自主事業等の展開及びより良いサービスの提供により、利用者数及び使用料とも前年度比約1割程度の増となった。また、施設の運営費についても、燃料費の単価交渉などを行い、経費削減に積極的に取り組まれている。次年度においても、厳しい状況ではあるが、コロナ対策の徹底を図りながら、自主事業の更なる充実、経費削減に努めるよう促していきたい。

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。	○ 適格	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3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	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	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	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	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	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	施設の管理・運営については、適切に取組が出来ていると考えています。なお、本年度も新型コロナウイルス感染症の影響から利用者の増加にはつながらず、臨時休館など厳しい運営を余儀なくされました。結果、コロナ前（H31年度）から、約1000万円ほど収入が減少しました。今後、ウィズコロナ・アフターコロナを見据えながら、高齢者や観光客が戻ってもらえるように安心・安全な環境づくり（衛生管理・非接触）。SNS等で宣伝、スポーツ大会のスポーツ割など積極的にアプローチしていきたい。
	施設所管課による総合評価	令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で、県独自の緊急事態宣言による臨時休館やまん延防止等重点措置による移動制限等の要因を受け、利用者が減少し、運営に必要な経費として指定管理料の増額補正を行った。社会情勢にもよるが、利用者が増加に転じるような取組を期待したい。施設の管理運営については、適切に取り組みがなされている。

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	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3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)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	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	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	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	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	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	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	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	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	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	A	B

総合評価	指定管理者による総合評価	施設の維持管理、収益最大化に取組みましたが、コロナ2年目も大きく影響を受けました。新たな商品の開発、磨き上げて通年型自主事業やプラスα型自主事業を実施しました。また、昨年度に引き続き国県市のコロナ対策事業に積極的に手を挙げ事業展開を行いました。入場者数、売上ともに昨年度を上回りましたがコロナ前より減少しました。
	施設所管課による総合評価	利用者にとって、安全で安心な施設の管理運営に努めている。本年度も前年度以上に新型コロナウイルスの影響を受けた中で、安全対策を講じながら各自主事業への取組など評価できる。 売上も前年度から改善は見られたものの、新型コロナウイルス前の水準には程遠い等の要因で指定管理料の増額を行ったが、社会情勢を鑑みるに必要な措置と捉えている。

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	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3年度 指定管理者 管理運営評価票(公表用)

施設名: 浜の川湧水観光交流施設(銀水)
指定管理者: (株)玉乃舎
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	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	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	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	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
		計画と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	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	今期初めての管理であり手探りな部分もあったが、基本的なことは従来のマニュアルを遵守しながら運営しました。施設の維持管理は概ねやれてますが、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。営業的な面では8月～9月の緊急事態宣言と1月～3月の蔓延防止策により大きく売上のダメージを受けました、このことが指定管理料を導入する原因となりました。但しコロナ禍で来店数も伸びずに苦戦しましたが、売り上げは計画の2.4倍で過去最高の実績でした。この大きな要因は人の教育とサービスの見直しです。利用された皆様は満足されており改めてこの施設とかなざらしの魅力を実感しました。今後、お客様からの要望の把握に努めて、施設をより魅力あるもの出来たらと思います。課題と思われた地域とのコミュニケーションは、スタッフの努力と活動があり信頼関係が構築出来ています。次期は欠点を改善しウイズコロナを図り更に魅力ある施設にして行きます、そしてもっと地域とも密接して町への相乗効果を生み出したいと思います。
	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下にも関わらず、自主事業や地域と連携した取組など行っている。また、経営努力により過去最高の収入を達成し、施設を適切に管理運営している。

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	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
