

高松市公の施設指定管理者導入施設に対する評価

評価対象期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日

施設名	高松市鬼ヶ島おにの館		
指定管理者	特定非営利活動法人瀬戸内・女木アイランド振興会	施設所管課等	観光交流課
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5年間)	公募・非公募の別	公募
所在地	高松市女木町15-22	業務の概要	・施設及び設備の維持管理に関する業務 (保守管理、環境維持管理、防災・安全確保) ・施設利用の促進に関する業務 (施設利用者の誘致、施設利用の拡大、広報・PR及び利用者サービスの向上)
施設の概要	【施設】 鉄骨造 平屋建 【職員の状況】 館長職1人、非常勤職員4人 【開館時間】 年中無休 開館8:00 閉館17:20 (但し8月1日～8月20日は18:10まで)		

	項目名	令和元年度	平成30年度	項目名	令和元年度	平成30年度
利用状況等	利用者数	141,382 人	70,628 人			
収支状況等	指定管理料	12,458 千円	12,458 千円	支出実績	12,744 千円	12,451 千円
	収入実績(総額)	30,876 千円				
	うち、他の受託・事業料収入実績	18,418 千円				

評価基準	評価項目		指定管理者自己評価コメント	所管課等評価
	①法令上必要な知識等、安全対策、危機管理	②個人情報の保護、情報公開、環境への配慮		
1 基本事項	①法令上必要な知識等、安全対策、危機管理		高松市鬼ヶ島おにの館条例等関係法令に基づき、施設の適切な維持管理、運営に努めた。また、個人情報保護マニュアルに基づき、全社員へ個人情報取扱の徹底を図った。情報公開事務の手引については、社員研修(職場研修)で周知を図った。環境に配慮した取組、エコ商品の活用、分別リサイクルを行っている。	A
	②個人情報の保護、情報公開、環境への配慮			
2 住民の平等な利用確保	①管理運営、施設事業との関連性		観光客や地域の住民が、気軽に常時安心・安全に利用できる施設を目指し、知名度の向上と清潔感あふれる公平・平等な施設利用に取り組んだ。利用者からは好評を得ている。	A
	②平等な利用の確保			
3 施設の効用の最大限の発揮	①利用促進対策		2019年度の年間利用者数は141,382人で、前年度より70,754人の大幅増、うち外国人は54,415人で前年度より49,962人上回った。これは2019年開催の瀬戸内国際芸術祭効果によるもので、うち76.9%はインバウンド効果であり、今や、瀬戸内海の認知度に加え、女木島からの景観は自然環境が素晴らしく安全・安心かつ癒やしスポットとして、多くの人々が心が満たされ、笑顔で感激して何度も訪れたいと言って帰られる。 利用促進・広報PR策として女木島おにの館ホームページの情報を発信しているほか、島の案内地図も好評である。旅行案内誌、マスコミ等への情報提供等を行い、島の観光案内に努めた。自主事業については、食堂運営、レンタサイクル事業を実施した。また、市・関係団体・地域等連携については、鬼ヶ島観光協会・女木コミュニティセンター・漁協等と協働し、ウォーキングおにの力汁等のイベントを共催し、賑わいを創出した。来島者に観光スポット必見案内を推奨している。このほか、鬼の間の映像や全国のおにの資料への案内や紹介に努めた。相談苦情の対応については、日頃より丁寧な一期一会の想いでおもてなしの心をもって対応しているが、おにの館に接遇に関する苦情が1件寄せられた。ウォーキングの途中にトイレがほしい旨の声がある。このほか、島全体で平日はどこかで開いている食堂がほしい要望が多い。	B
	②広報・PR対策			
	③企画事業・自主事業			
	④市・関係団体・地域等との連携			
	⑤サービス向上の取組			
	⑥相談・苦情への対応			
4 管理を安定して行うための人員及び財政基盤の確保	①職員確保計画等		職員については最小限に絞り込み、可能な限り地元雇用に努め、効果的配置に努めている。また、職員研修については、接遇研修を中心に職場研修を実施した。就業規則については、労働基準法の遵守のほか、高松市鬼ヶ島おにの館条例施行規則に基づき、定時の開館、閉館を行った。施設運営の健全性の確保については利用者に対し差別なく公平公正に接し、毎日の整理整頓、トイレ、床、窓等の清掃を行い、その清潔感に利用者から好評を得ている。損害保険等については、傷害保険及び総合賠償責任保険に加入している。収支計画と収入管理については帳簿通帳等により適切に管理している。	A
	②教育・研修			
	③就業規則等の遵守			
	④施設運営の健全性の確保			
	⑤損害保険等			
	⑥収支計画と執行管理			
5 管理に係る経費の縮減	①収入の確保・適正な人件費		管理経費については、瀬戸内国際芸術祭等により観光客の増加に伴い、年々水道水量、トイレトーパー、汚水処理費が大幅に増加し、また、委託修繕等の消費税がアップしているが、増加見込み分や値上げ分は現5カ年計画予算に未計上で、現予算内で対応しており、結果、経費の大幅な節減対策に努めている。なお、インフォメーションホールの照明灯も水銀灯等からLEDに替え節減した。このほか収入の確保については、女木島野営場、小型船舶係留施設の管理を受託し、また自主事業として電動自転車の貸出しや食堂など女木島観光客のおもてなしや利便性の向上を図り、経営の効率化に努めた。合理的な会計制度としてNPO法人会計ソフトを導入した。	A
	②運営経費の節減対策・コミュニティビジネスの視点			
	③経営の効率化			
	④合理的な会計制度			

総合評価コメント	総合評価
本施設については、関連法令等各種マニュアルを遵守し、適正に管理及び運営が行われている。指定管理者は、観光客や地域住民がいつでも気軽に利用できる安全・安心な施設であることを目指し、施設利用者が快適に過ごせる空間づくりに努め、地域イベントなどにも積極的に参加し、賑わい創出に貢献したことは高く評価でき、継続して実施することが望まれる。 また、施設利用者数については前年の実績を上回っており、瀬戸内国際芸術祭の開催効果もあるが、限られた予算・人員を有効に活用し、利用者の満足度向上に注力している点について高く評価できる。職員による施設管理は適切に行われており、接遇の質が高いことから利用者の満足度も高く、アンケートでも再度訪れたいとの声が多い。収支決算に関しても、支出を極力抑えた健全な経営を行っており、今後も引き続き経費削減を心掛けていただきたい。また、施設内の関係団体及び島内の各種団体と協力・連携を図りながら、女木島の魅力発信のため、より一層尽力していただきたい。	B