

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：令和4年4月1日～令和5年3月31日

施設名	高松市仏生山交流センター					
指定管理者	あなぶき・ことでんコンソーシアム	施設所管課等	仏生山総合センター			
指定期間	令和4年3月1日～令和9年3月31日(5年1か月)	公募・非公募の別	公募			
所在地	高松市仏生山町甲218-1	業務の概要	施設の運営・維持管理業務 ・地域の賑わい創出に係る事業 ・貸館業務(イベントスペース、会議室、屋外・交流広場) ・利用料金の徴収に係る業務			
施設の概要	【施設】 ・鉄筋コンクリート造 2階建 【職員の状況】 ・正社員3人、契約社員2人、パート社員1人 【開館時間】 ・9時～17時(12月29日～翌1月3日は休館)					
利用状況等	利用者数	令和4年度 59,057 人	令和3年度 942 人	貸館平均稼働率	令和4年度 28.0 %	令和3年度 15.9 %
	指定事業開催数	528 回 (内平日キッチンカ195回)	0 回	うちイベントスペース稼働率	25.3 %	16.5 %
	指定事業参加者数	12,990 人 (内平日キッチンカ4,242人)	0 人			
収支状況等	指定管理料	45,694 千円	3,074 千円	支出実績(総額)	54,071 千円	3,418 千円
	収入実績(総額)	57,899 千円	198 千円	精算残額(市へ返納)	0 千円	0 千円
	(うち利用料金・事業収入)	12,205 千円	198 千円		千円	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 基本事項	①法令上必要な知識等、安全対策、危機管理	高松市仏生山交流センター条例に基づき、施設の運営維持管理を行った。年に2回の消防訓練及びAED講習への参加、また日常的に危機管理意識を高く持ち、施設に不備がないか安全に利用できるかなど毎日4回の巡回を行った。 個人情報保護については、国際規格ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)において、外部審査員による現地審査を受けあらゆる情報資産の管理が徹底されていると判断され、認証施設として登録された。また漏洩リスクに対し社員一人ひとりの意識向上が重要と考え、定期MTGでの勉強会、標的型の訓練メールやeラーニングなどを実施し、有効性を担保した。 環境への配慮としては、毎月1回第1日曜日仏生山駅前公園の地域清掃に参加した。また、環境への意識を高めるため、環境社会検定試験(eco検定)を受講し、社員全員(パート除く)がエコビブルとなった。また市指定事業のマルシェに合わせ、フードドライブを実施し、収集した食品は高松市福祉協議会へ寄付するなど、お客様参加型の社会貢献活動を行った。 電気事業法第43条第1項で規定される電気主任技術者免状交付者を配置し、技術基準に適合するよう自家用電気工作物の工事、維持及び運用に関する保安の監督をするため、設置改造等の工事期間中は毎週1回以上、その他の場合は毎月1回、3時間以上の執務点検を実施している。その他、自家用発電設備専門技術の有資格者による非常用発電機点検、特定建築物調査員及び建築設備検査員による建物点検等を行った。危機管理として共同企業体である穴吹エンタープライズと緊急連絡体制を作成し共有が出来ている。また設備点検以外に施設内点検を毎月1回実施し設備不具合や清掃箇所の確認を行い改善を実施した。	B
	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	開館1年目という事で、利用規約や説明の分かりづらさを都度見直し、利用パンフレットやホームページなどの変更を行った。 共同企業体である高松琴平電気鉄道による定期点検を実施し、適切に管理運営を行った。条例に基づき、使用目的に応じて平等な利用の確保に努め、個人では判断せず、常に部内で共有し、さらに高松市の担当課にも相談しながら、公平性に努めた。また、内部監査室による内部監査、業務推進室による業務監査を行い、第三者において運営体制の監視を行った。	B
	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	高松市仏生山交流センターの設置目的である「地域のにぎわいを創出」を重点的に、自治会・コミュニティセンター・小学校などにチラシを配布し近隣に利用促進を行った。広報活動としては、プレスリリースを活用し、各新聞社へのPR活動を行った。また、琴電瓦町駅・高松築港駅にデジタルサイネージ広告、仏生山駅にはチラシを置くなどコンソーシアムとしてのPR活動を行った。 市指定事業として「食べる・動く・話す」をコンセプトとした食のマルシェを開催、さらに平日にはキッチンカーを誘致し、日常的に「食べる」をテーマにした活動も行った。イベントでは高松国際ホテル総料理長による料理教室を行い、付加価値を付けた調理室の利用促進にも努めた。 仏生山地区のお祭り「大名行列」の出発式会場として交流広場を活用し、地域との連携を図った。また11月3日には、にぎわい祭りとして、ワンコインカルチャー、ワークショップを行った。ワークショップでは香川大学と連携もを行い、にぎわいの場・交流の場を創出した。 カルチャー講座では、ターゲット層に合わせたウォーキングレッスンや太極拳など健康をテーマにした講座や、子どもたちの夏休みの宿題に繋がる文化系の講座を取り入れ、幅広い世代が抱えている課題を解決するようなコンテンツを増やし利用促進に繋げた。 サービス向上の取組みとしては、ISO10002に則り、お客様の声からの改善活動、他施設の取組みの水平展開を迅速に行った。 大きな相談や苦情は無かったが、代償基準表を基に適切に対応を行える仕組みを構築している。また、貸館やカルチャー教室・イベントアンケートも実施し、全員で振り返りを行いながら苦情が極力出ないよう対策を講じている。 パッケージエアコン不良、太陽発電設備異常、排水不良等の設備機器異常が発生した際は迅速な対応を実施しており、清掃内容への苦情に対しては即座に対応するとともに清掃員へ清掃方法等の指導を行った。 コロナ化におけるアルコール設置に伴う床面の汚れ発生に対し、自社マットの設置や清掃機材を用いた除去作業によるサービス向上に努めた。	A
	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	職員の適正配置を行いながら、シフト調整を行った。教育・研修については、電話応対研修・CS研修・報連相研修などを重点的に行い、接客面でのサービス向上を行った。高齢者ニーズに合わせてサービス介助士の資格も進めており1名取得、計2名が在籍している。 雇用に対しては、就業規則及び労働基準法、労働安全衛生に配慮し関係法令等遵守を行っている。 損害保険については、施設所有(管理)者特別約款に基づき加入している。施設経費の執行については、職員による相互チェックを行った。 設備点検者として年間6回安全教育、設備機器取扱及び緊急対応教育の実施を行っている。また設備員の自衛消防講習や防火・防災講習受講を実施している。 施設内の点検を実施するにあたり損害賠償保険に加入しており、施設内の設備破損等に対応している。 共同企業体である高松琴平電気鉄道も関係法令に準い順守している。	B
	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	利用者への利便性向上や広告宣伝を積極的に行う事で施設利用者が増加、利用料収入が当初の予定よりも上回った。開館1年目で、備品類の不足がありました。サービスの低下にならないよう消耗品などの購入を行った。属人的な業務にならないよう、業務分担を変更するなど経営の効率化を図った。	B
	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
<p>仏生山交流センターの「食べる・動く・話す」のコンセプトに沿ったイベント事業には一定の来場者があり、他にも地域活動団体や地域行事と連携した事業実施による相乗効果の創出から、地域の賑わい創出に貢献した点が高く評価できる。また、定期的なカルチャー講座の開催による定期利用者の確保や、同様の内容で「お試し講座・ワンコイン講座」を開催し、利用者の参加ハードルを下げることによる新規利用者の獲得についても、積極的に取り組んでいた。</p> <p>オープン1年目のため、利用者増に向けて施設の知名度向上が重要であったが、関連施設や私鉄主要駅への広告掲載といった、コンソーシアムの特色を生かした広告・PR活動に取り組んだ点は、本施設の知名度向上に大きく貢献したと考えられる。</p> <p>施設点検等の施設維持管理業務についても適切に行われており、アンケート結果等を通じた利用者からの要望を施設管理に反映するなど、柔軟な管理業務が行われていた。</p> <p>2年目以降は賑わい創出を通じた更なる地域貢献及びサービス向上に向け、必要に応じた内部規約等の見直しや、コミュニティビジネスの視点での事業を含む新規事業の実施、マルシェへの地域店舗による地域事業者への還元、出店利用料金収入以外の新たな収入確保のような経費の見直し、競争による発注での物件費の縮減についても、積極的に取り組んでいただくとともに、施設利用者など市民への決算や監査結果の公開のよう、開かれた会計制度についても検討していただきたい。</p>	B