

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30年4月1日～平成31年3月31日

施設名	高松テルサ		
指定管理者	穴吹エンタープライズ株式会社	施設所管課等	創造都市推進局 産業経済部 産業振興課
指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日(5年間)	公募・非公募の別	公募
所在地	高松市屋島西町2366番地1	業務の概要	施設および設備の維持管理・運営に関する業務 会議室・研修室、ホール等の貸出、宿泊室の申込受付、自主企画事業、各種文化教養講座の実施 ・事業収入等利用料金の徴収に関する業務等 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および利用者サービスの向上等に関する業務
施設の概要	【施設】 鉄筋コンクリート造陸屋根地下1階付4階建 駐車場230台 建築面積 4,170.02㎡ 延床面積 10,993.83㎡ 【職員の状況】 指定管理者 穴吹エンタープライズ株式会社 正社員12人、契約社員5人、計17人 【開館時間】 平日9:00～22:00 12月29日から翌年1月3日の年末年始は休館		

	項目名	30年度	29年度	項目名	30年度	29年度
利用状況等	利用者数(講座・レストラン含む)	416,811 人	410,660 人	会議・研修室稼働率	45.1 %	46.4 %
	自主事業開催数	106 回	118 回	ホール稼働率	51.8 %	48.8 %
	自主事業参加者数	29,752 人	7,483 人	宿泊稼働率	70.8 %	66.3 %
収支状況等	指定管理料	84,360 千円	85,071 千円	支出実績(総額)	268,995 千円	268,790 千円
	収入実績(総額)	270,764 千円	274,208 千円			
	(うち利用料金・事業収入)	186,404 千円	189,136 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	関係法令や企業倫理及び個人情報保護条例を遵守するため、社員全員が危機管理意識を高く持ち業務にあっている。特に個人情報の保護については2015年12月からISMS(ISO27001)の認証を得てマネジメントシステムを継続している。また、2017年4月には災害時の事業継続計画(BCP)を策定し、災害時の社員の持出し装備、飲料水、保存食、衛生用品の備蓄も計画的に整えている。来館者の万が一の際の体制に備えるため、定期的に普通救命救急講習の受講もした。環境への配慮として本年も緑のカーテンを実施し「第9回たかまつ緑のカーテン・コンテスト」への参加を行った。夏休み(7/20～8/27)期間中には「クールシェア」を実施し254名の近隣小中学校の生徒に利用いただき、各家庭の節電に繋げることで地域に貢献した。2010年より継続しているエコアクション21ガイドラインに則した廃棄物の適正な管理や光熱水費削減も徹底して行い、設備面においても1Fロビーを中心にLED照明化など投資も行った。あわせて東京商工会議所主催の環境社会検定(通称eco検定)を受験し社員全員資格保持者となりました。(平成30年度末現在 高松テルサ職員取得者数12名)	S
	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	事業計画及び「高松市創造都市推進ビジョン」を念頭においた管理運営を行い、月1回の会議内で出た有効な提案は積極的に実行し、CS(顧客満足)の向上に努めている。また、設備・清掃業者と定期的に合同会議を行い、設備機器の劣化に伴うものは予防保全・小修繕を行い、設備の維持に努めている。 H30年度 357日 366,214人(講座・レストラン除く) 利用率 48.5%(ホール・会議室のみ)・宿泊稼働率 70.8% H29年度 359日 381,600人(講座・レストラン除く) 利用率 47.6%(ホール・会議室のみ)・宿泊稼働率 66.3% H28年度 359日 376,190人(講座・レストラン除く) 利用率 49.2%(ホール・会議室のみ)・宿泊稼働率 58.1% H27年度 359日 369,422人(講座・レストラン除く) 利用率 45.4%(ホール・会議室のみ)・宿泊稼働率 57.9% H26年度 358日 367,574人(講座・レストラン除く) 利用率 46.3%(ホール・会議室のみ)・宿泊稼働率 55.9%	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	会議室・ホールにおいてはお客様のニーズに合った各種プランの企画と提供に努めた。自主事業においては、魅力的な講座の充実や公演事業や映画祭を実施し、閉館まで賑わいを創出した。宿泊においてはインターネット予約を迅速に対応するイールドマネジメントと予約コントロールを行い、利用促進への取組を継続して行った。特に宿泊客室稼働率においては稼働率が大幅にアップした前期をさらに上回る70.8%となった。(4.5%アップ)サービス面のチャレンジとしては2016年9月に認証を受けた「おもてなし規格認証」の赤認証(自己適合宣言)から第三者認証を受けた金認証、さらに2018年1月に紺認証へとステップアップした。また、観光品質認証の「SAKURAQUALITY」の認証も受け、各部屋に多言語同時通訳機能を取り入れ、インバウンド客の対応を整えてサービスを提供できた。機関広報活動においてはテルサのホームページへの迅速なトピックス掲載とSNSでの発信に努め、さらに社内業務推進室と連携し広く外部へ積極的にニュースリリースを提供することでパブリシティ効果を最大限に高めた活動を行った。また、缶飲料のプルタブを近隣小学校(屋島小学校)に寄付し、車椅子を購入する一助となるよう地域貢献を行った。源平屋島地域運営協議会に加盟し屋島地域の活性化に積極的に協力した。2016年度からレストラン(テルサザラト)を高松市保健センターの「ヘルシー高松協力店」へ登録し、キャンペーンへの参加も含め日々健康を重視したメニューを提案し野菜の摂取率アップへの協力を継続して行っている。顧客サービス向上のため、「ISO10002/JISQ10002品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針」を運用しており、適切な苦情対応をすることにより申し入れた顧客に対して、解決策を提示し対応するだけでなく、対応策を企業全体で共有することにより、商品やサービスの品質向上に努めております。	S
	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	・責任者は経験、人格を考慮し、各業務においては担当責任者を配置する等、複合施設の特徴を踏まえ全員がマルチタスクで遂行できるよう最適な要員配置を行っている。一時的な職員の異動や退職による要員減少の際にも早目の要員確保に努めた。 ・階層別研修やOJT研修、接遇マナー研修、また、少子高齢化の背景に着目した人口構造の変化を踏まえサービス介助士の資格取得等高齢者ニーズにも対応し、施設全体が活性化に繋がるよう人材育成を強化した。30年度末において高松テルサは社員12名中10名のサービス介助士を有している。新たな教育としてはサービスの本質を科学するサービスサイエンス研修にも取り組み、ブラッシュアップを行い、新たにイベント業務管理士1級合格者も2名在籍している。雇用関連においては就業規則及び労働基準法、労働関係法令を遵守している。勤務体系は1ヶ月単位の変形労働時間制とし、施設の繁忙日や時間を勘案の上、合理的なシフト勤務を組むことにより所定時間外労働の削減に努めた。施設を安定して運営するために、基本協定書、事業計画書に基づいた適正な予算管理を行い、月2回MTGを行うことで、問題点の解決と対策を考慮し収益管理に努めた。また月次収支報告書及び施設利用状況報告書を高松市に提出し、年次では管理運営状況報告および収支報告書を作成し提出している。損害保険については、市民総合賠償補償保険とともに、会社として施設賠償責任保険に新たに加入している。また、万一の事故対応に備え社員への周知を徹底した。	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	利用者への利便性向上に対し継続的なCS活動が実を結び、施設利用者が増加、利用料収入が当初計画を上回った。昨年に引き続き施設経理担当者と本社管理部経理課と連携し、定期的な監査を行い適正な処理を行っている。さらに内部管理体制として、内部監査室を設けており、業務監査を定期的実施する体制を敷いている。また、月1回テルサに勤務する全社員参加のミーティングを行っており、運営状況・問題点の共有と業務効率化にむけた検討を推進した。今年度はトヨタ生産方式を取り入れ、徹底した業務のムダを洗い出し2Sから業務効率を回った。	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
当初計画に記載された関係法令の遵守等のもとより、施設運営に関係する新たな資格の取得や、情報セキュリティマネジメントシステム(ISO27001)の運用など、当初計画を上回る取組も行われている。 また、高松テルサの社員全員が環境社会検定試験(通称:eco検定)に合格しているほか、昨年度に引き続き、緑のカーテンやクールシェアの実施、近隣小学校への缶プルタブの寄附など、環境配慮活動や地域貢献にも積極的に取り組んでおり、すべての項目で高い運営管理の水準を達成している。 さらに、アンケートの実施やISO10002(ご意見受付マネジメントシステム)の運用による適切な苦情対応、生産性向上に向けた取組などにより、着実に顧客満足(CS)向上等が図られているため、「おもてなし規格認証(紺認証)」や「SAKURAQUALITY認証」など、外部団体による高い評価も得ている。 平成30年度は、通常の管理運営に加え、施設の閉館に伴う対応も求められたが、多くの利用者等の参加を得た閉館記念式典まで、利用者目線に立った迅速な対応が徹底されたほか、市への適切な報告・連携の下、安定的な運営が図られた。	A