

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6年4月1日～令和7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4人、契約社員3人 【開館時間】 ・9時～17時(12月29日～翌1月3日は休館)		

	項目名	令和6年度	令和5年度	項目名	令和6年度	令和5年度
利用状況等	利用者数	75,435 人	61,871 人	貸館平均稼働率	37.6 %	33.7 %
	指定事業開催数	555 回 (内平日キッチンカー 179 回)	555 回 (内平日キッチンカー200回)	(うちイベントスペース稼働率)	29.2 %	32.0 %
	指定事業参加者数	18,934 人 (内平日キッチンカー 2,563人)	16,227 人 (内平日キッチンカー3,307人)			
収支状況等	指定管理料	45,694 千円	45,694 千円	支出実績(総額)	61,686 千円	58,619 千円
	収入実績(総額)	63,389 千円	62,388 千円	精算残額(市へ返納)	0 千円	21 千円
	(うち利用料金・事業収入)	17,695 千円	16,694 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		法令上必要な知識等、安全対策については、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。常に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。また、指定管理の実績を踏まえ、他施設運営のノウハウを共有し、運営に活かした。設備に関しては、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た。毎月1回設備点検の実施や、今期自家用電気工作物保守点検を行い、毎月の定期報告書にて実施状況の確認を行った。その他イベントスペースの舞台設備保守点検も行った。法令改正等に関しては、社内通達及び各省庁の最新情報を取得しスタッフへの周知を行った。 危機管理については、総合センターなど関係者と協議し、危機管理マニュアルを作成した。また、甲種防火管理資格を3名(今期2名取得)体制とし、総合センターや地域包括・保健センターと合同で年2回の防火訓練と10回の防災訓練を想定を変えながら実施し、改善を図った。そして日常的に危機管理意識を高く持つように、毎月1回BCP教育訓練を行った。それに加え、AEDや消火器等の使い方など地域の方が参加できる防災イベントを開催した。貸館利用者へ災害時協力の呼びかけや、イベント利用者には避難経路の確保に協力頂いたり、高松市避難所用コミュニケーション支援ボードや三か国語に対応できる災害時コミュニケーションシートを活用した。また、高齢の利用者が多いこともあり、サービス介助士6名(今期3名取得)、普通救命講習受講者7名(今期上級救命講習1名受講)とし、より安全体制の強化を図った。今年度地震速報が流れた際の対応について、「心強かった」とセンター内からお褒めを多く頂いた。 個人情報の保護については、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、令和6年12月16日に認証更新した。また、漏洩リスクに対し、スタッフ一人ひとりの意識向上が重要と考え、毎月1回の勉強会や標的型の訓練メール、eラーニングなどを実施し、有効性を担保した。 環境への配慮については、国際規格ISO14001(環境マネジメントシステム)に則り、電気使用量の管理や、削減手順書に応じて、環境負荷への取組みを行った。また、スタッフの意識レベル向上を目指し、eco検定5名(今期3名)取得や、ミーティング時環境に関する事例の共有を行った。主な活動としては毎月第1日曜日に仏生山駅前公園清掃への参加や、仏生山地域の清掃活動に参加した。そして、環境への意識を高めるため、かがわ里海大学オーダー研修に1名参加した。さらにイベントの際、フードドライブを4回実施し、収集した食品は高松市社会福祉協議会へ寄付を行った。その他不要になった本を回収し、苗木に代えるグリーンベルト活動へ421冊を寄付し、137本の苗木となった。使用済みペン回収では31kgを文具メーカーに送付、エコキャップ回収は地域の方からの協力が増加し、累計76,798個を寄付し、CO2発生量562.59kgの削減となった。その他プルタブ回収も行った。さらには2月にはSDGsをテーマとしたリサイクルワークショップイベントの開催や、SDGsを取り入れたカルチャーを13講座開講するなど、お客様参加型の社会貢献活動を行った。そして、昨年に引き続き、給湯室・管理事務室・休憩室において「節水」の注意喚起の掲示、事務用品においてはグリーン購入に務めた。	A
	②-1個人情報の保護・情報公開			
	②-2環境への配慮			

2 住民の平等な利用確保	<p>①管理運営、施設事業との関連性</p> <p>②平等な利用の確保</p>	<p>管理運営については、毎週1回総合センターへ業務報告を行い、例外的な内容は適時相談の上運営を行った。また、共同企業体である高松琴平電気鉄道株による施設定期点検を適切に実施した。そして、事業計画に基づいた運営を行うために、社内外の研修に参加し、サービスを重視した運営を心掛けた。</p> <p>平等な利用の確保については、市指定事業の「パン&スイーツマルシェ」の定着化と、利用者からご要望頂いたアレルギーを考慮した「まんまマルシェ」や「カレーマルシェ」を初開催し、利用者層を広げた。カルチャー講座についても、終活から親子講座など幅広いテーマの講座を開講し、様々な年齢層の方に受講頂き、賑わい創出に取り組んだ。そして、多様な利用者へスムーズに対応できるように、耳マークの掲示や、コミュニケーションボードの設置、また、人数など決まった質問を記載し、簡単な記入だけでご予約頂けるクエスチョンボードを作成した。貸館利用者へは積極的にアンケートを依頼し、180件収集し、ご意見には即対応を心掛けた。「利用し期待通りでしたか」「スタッフの対応はいかがでしたか」の問については、全員が「期待通り」か「それ以上」と回答。利用の理由としては「以前利用して良かったから」「スタッフの対応が良いから」との声も頂き、平等な利用の確保に取り組めた。</p>	A
3 施設の効用の最大限の発揮	<p>①利用促進対策</p> <p>②広報・PR対策</p> <p>③企画事業・自主事業</p> <p>④市・関係団体・地域等との連携</p> <p>⑤サービス向上の取組</p> <p>⑥相談・苦情への対応</p>	<p>利用促進対策については、ホームページにカルチャー講座の紹介を動画で公開し、講座内容を利用者に分かり易く掲示し、最新情報を積極的に更新した。また、貸館利用者の催事や、利用者から頂く総合センターへの質問も掲載し、交流センター全体の利用促進を図った。</p> <p>広報・PR対策については、地域の自治体や近隣コミュニティセンター・小学校へのチラシ配布とホームページをはじめ、Instagram・X・FacebookなどSNSを活用し、情報発信を常に行なった。特にInstagramのフォロワーは2,923人と1年間で635人増加した。その他企業へのDM送付をはじめ、プレスリリースの活用や、各新聞社へPRを行い、広報・新聞・テレビ・ラジオに取上げられた。さらに穴吹興産管理マンション・ことでん瓦町駅へのデジタルサイネージ広告、ことでん仏生山駅にチラシを置くなどコンソーシアムとしての特性を活かしたPR活動も行った。</p> <p>企画事業・自主事業については、「食べる・動く・話す」をコンセプトとしたイベントを全24回開催し、賑わいの創出を図った。イベントの出店交渉は、仏生山周辺店舗への依頼を心掛け、年間13店舗にご出店頂いた。調理室では、あなぶきエンタープライズホテル部門のシェフによる料理教室やホテルソムリエによるワイン講座を開催し、利用促進に努めた。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。</p> <p>市・関係団体・地域等との連携については、11月3日「ふらっとにぎわい祭り」として、高松市コミュニティ協議会の「コミフェス」と高松琴平電気鉄道株の「電車祭り」との合同イベントの開催や、高松市主催「デリバリーアーツ2024」、健康づくり推進課と合同で「食育フェスタ」を開催した。地域との連携としては、仏生山地区のお祭り「大名行列」の出発式を開催した。また、地域住民の方からご要望があり、高松市都市整備局公園緑地課・香川県広域水道企業団にご協力頂き、隣接する仏生山駅前公園の防災設備の使い方説明会を開催した。教育支援としては仏生山小学校2年生の校外学習の受け入れや、香川大学と仏生山小学校とのプロジェクト「佛生山らぼ」の活動支援として、仏生山町全体のスタンプラリーイベントや、あなぶきエンタープライズホテル料理長による親子料理教室を開催した。</p> <p>サービス向上の取組については、ISO10002(ご意見マネジメントシステム)を運用し、積極的にお客様へお声掛けし、年間678件のご意見や180件の貸館アンケートを収集したうち、133件の改善活動や、他施設の取組みの水平展開を迅速に行なった。カルチャーアンケートは78回収集し、体操や料理教室開催のご要望を頂き、「元気体操&泌尿器ケア講座」や「本格味噌作り講座」などを新規開講した。また、親子で行うカルチャー講座のご要望も多く、「親子で作ろう！おせち料理」などを新規開講し、アンケートでは回答者のほぼ全員から「大変満足・満足」と回答頂いた。</p> <p>相談・苦情への対応については、近隣から交流広場イベントの音が大きいとのご意見を頂き、自主・貸館と共に音量や時間に配慮・確認しながら運営する様変更した。その他大きな相談や苦情は無かった。常に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。</p> <p>以上の取組で年間で75,435人の方にご来館頂き、市民の交流の場と賑わいの創出・関係人口の増加を実現した。 (貸館アンケート180件・イベントアンケート23回・カルチャーアンケート78回・お客様の声678件)</p>	S

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	<p>職員確保計画等については、市内在住者を雇用し、利用者の増加に合わせてより効率的な人員配置に改善した。</p> <p>教育・研修については、報連相研修・マーケティング研修などの社内研修や、クレーム電話対応研修・サービス介助士などサービス品質向上のための社外研修に参加し、接客面でのサービス向上を行った。また、公共施設マネージャー2名(今期1名)取得やeco検定5名(今期3名)取得した。</p> <p>就業規則等の遵守については、勤怠管理を徹底し、法令順守のうえ労務管理を行った。共同企業体である高松琴平電気鉄道(株)も合わせて関係法令に従い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た。また、社員を対象に健康診断を実施した。</p> <p>施設運営の健全性の確保については、施設を安定的に運営するため貸館だけではなく、カルチャー運営でも安定的な収入確保に務めた。また、電気代の高騰に対して unnecessary な電気の削減や、郵便物の電子化、消耗品の購入先の見直しを行い、経費の削減を図った。</p> <p>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。施設内の点検を実施するにあたり損害賠償保険にも加入し、カルチャーやイベントに対しては必要に応じてレクリエーション保険に都度加入を行った。光熱費や物価高騰の影響を受けたが、指定管理料と利用料金収入内で適切な管理を行った。</p> <p>収支計画と執行管理については、事業の実施計画書や予算に基づき、適切な事業を実施した。修繕費を利用する際は総合センターに相談し、金額によっては相見積もりをとり、5万以上は書類の提出を遅延なく行った。また、備品台帳も5千円以上の備品を購入した際は、常に更新し、提出した。</p>	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(経営状況の確認を含む)		
	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	<p>収入の確保・適正な人件費については、利用者から頂いたご意見やアンケートを参考に、よりよい改善を心掛け、SNSや広報活動も積極的にを行い、貸館・カルチャー収入が当初の予定よりも上回った。全スタッフが貸館・カルチャー・イベントとマルチタスクで協力しながら安定的な運営を行い、サービスの向上を図った。その為、定期的な利用者の増加や利用者からの紹介(新規利用者282件中41件)が増加した。</p> <p>運営経費の節減対策・コミュニティビジネスの視点については、特に unnecessary な電気の削減と郵便物を電子化、消耗品の購入先の見直しを行い、経費の削減を図った。地域に対しては仏生山コミュニティセンターの元気の素部会へ参加し、交流を深めるとともに、地域のお祭りにも協力を行った。また、仏生山周辺店舗へイベント出店の呼びかけや、様々なイベントを開催し、仏生山地区の交流人口の増加につなげた。</p> <p>経営の効率化については、利用者アンケートを基に、要望を頂いた備品の検討購入や、調理室のガラス面にカットニングシートを貼り直射日光が当たらなくするなど、利用者目線でのサービス向上を図った。</p> <p>合理的な会計制度については、経理業務の効率化、品質向上を図った。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。</p>	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
<p>令和5年度に引き続き、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事業の継続を通じ定着したことにより、5年度と比較して来館者が増加した。また、積極的な広報・PR活動により知名度が更に向上したことで、一般利用者によるマルシェやイベント等の貸館利用も増加し、他にも地域行事や大学との連携を通じた事業の実施により、仏生山交流センターを拠点とした地域の賑わい創出に貢献した点は評価できる。</p> <p>施設管理の面では、施設点検等の施設維持管理業務も適切に行われており、来館者の要望対応等のサービス向上に向けた取組についても、各貸館エリアへのアンケートQRコード表示による意見集約や、指定管理者による他の管理施設での取組を本施設への導入する等、柔軟に対応できていた。また、ロビー等の共用スペースでの定期的なフードドライブやエコキャップ回収活動のような、環境保全につながる取組を積極的に実施した点についても、評価できる。安全対策、危機管理についても、月1回の防災訓練や、防火訓練等も定期的に行われており、危機管理体制の構築に向けて積極的に取り組まれており、評価できる点である。</p> <p>上記の取り組みについては今後も継続していただくとともに、指定管理期間も4年目となることから、これまでの実績を精査したコスト削減等による収益性の向上等や、必要に応じた運用の見直しについて、仏生山総合センターとの連携を深め、積極的に取り組んでいただきたい。</p>		A