

令和2年度 指定管理業務事業評価書

施設所管課

生涯学習課

1 指定管理者

施設名	吉野川市民プラザ及び吉野川市多目的グラウンド	
設置の目的	市民のスポーツの推進及び健康の増進を図り、心身の健全な育成と明るく豊かな市民生活の向上に寄与するため。	
指定管理者	吉野川市賑わい創出パートナーズ	
指定期間	令和2年4月1日から令和5年3月31日まで	
指定管理者が行う業務の範囲	吉野川市民プラザ	吉野川市民プラザ条例第4条第1項及び第2項に規定する事業の実施に関する業務、施設及び附属設備の維持管理に関する業務、利用の許可に関する業務、利用料金の収受に関する業務
	吉野川市多目的グラウンド	施設及び設備の維持管理に関する業務、利用の許可に関する業務、利用料金の収受に関する業務、設置目的の達成に資する事業に関する業務
	吉野川市立鴨島図書館	施設及び附属設備の維持管理に関する業務、吉野川市立図書館条例第3条各号に掲げる事業に関する業務

2 利用者数等の状況

項目(利用人数、催し物参加者数等、苦情件数等)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数等	—	—	—	190,631人
苦情・要望等件数	—	—	—	12件

3 施設の利用状況・サービスの提供

評価項目	執行状況及び自己評価(指定管理者記載)
施設等の利用許可(貸館)に関する業務	①新規の利用者とは事前の打合せと利用注意事項の確認を実施。②年度末には利用者調整会を実施し優先団体等予約漏れのないように配慮。③トレーニング室はコロナ感染リスク低減のために利用回数、時間制限を設定して運営。④図書館として定められた冊数、期日内の貸出・返却等、市立図書館条例を遵守し、市民に対して公平公正に対応した。⑤市民にとって必要かつ中・長期的な視点を持ち選書を実施。また、県内の図書館と協力して相互に貸借を実践した。⑥新型コロナ感染拡大防止のための入館者への協力や返却された全ての図書や貸出袋の消毒、イベント参加時の検温、個人情報への記入等、新型コロナ感染の防止に努めた。
サービスの提供に関する業務	①初回利用者が又来たいと思える接客接遇の定期的なスタッフ教育。②駐車場の利用に関して事前に混雑予想される場合の土日祝祭日で大会等の際には社協とスタッフ駐車場への誘導の実施。高齢者利用の場合は券券機使用方法など手続きまでスタッフがキメ細かくフォロー。③来館者一人一人に適切かつ平等の原則に則り、きめ細かく対応。④アリーナ利用者が多く駐車場が混雑する際には指定管理者が共同して車を誘導。⑤図書館内案内だけでなくプラザ施設内で来館者が困っている場合は市民に寄り添いながら案内を行うように指導している。
担当課モニタリング結果	(所管課記載)
評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、4月から5月にかけて施設の臨時休館や利用制限を行った。また、施設について、細心の注意をはかり利用者に対してきめ細やかな対応ができています。
指示事項	特になし。

4 管理に係る実施状況(施設管理、事業運営、指定管理者の継続性・安定性)

評価項目	執行状況及び自己評価(指定管理者記載)
施設等の維持・管理に関する業務	①建物グラウンドの法定、定期点検は計画的に実施し毎月の月次報告書で実施対処報告。②常時清潔な状態を保てるように早朝からの館内清掃作業実施。③スタッフの午前午後夜間の巡回による安心安全の確保と事前のトラブル危険の回避。④図書館内の巡回により整理、整頓を実施。(施設の破損等の確認作業)
管理執行体制	①プラザ内代表者会議を実施し賑わい創出の為に施策と情報の共有。②ミズノ独自の顧客満足(CS向上プロジェクト)の担当者を選任しスタッフ全員に教育をし利用者満足度向上に繋げる。③スタッフ共有連絡帳を通じて午前午後スタッフで利用者の問い合わせ対応など引継ぎ事項を明確にしている。④図書館独自のアンケートを実施し、利用者のニーズを把握して改善に努めている。⑤毎日のスタッフミーティングで情報を共有。開館中の報告事項は迅速・正確に責任者の館長から他の指定管理者、自治体担当者へ報告。
自主事業に関すること	①バドミントン、卓球、運動遊び、韓国語講座、お話し、読み聞かせ講座などほぼ毎週開催している。季節に応じてのイベント開催しているが初年度はコロナ感染緊急事態宣言の影響で実施出来ていないイベントもあり令和3年度は更に多様なイベント等実施予定。②お話し、歴史講座、読み聞かせ講座、季節の工作イベント、親子映画会、雑誌付録プレゼント、ハロウィン、クリスマス、料理教室、一日図書館員など年間を通じて計82回実施。③鴨島町内の小学校7校、中学校2校、特別支援学校1校、発達支援施設1カ所、適応指導教室1カ所、学童保育2校、児童館1校、高齢者施設3カ所、計18カ所(約1,000冊)に月1回ごとに配本事業を実施。
担当課モニタリング結果	(所管課記載)
評価	指定管理者において適切に維持・管理が行われ、新型コロナウイルス感染症対策についても、施設の換気や消毒を適切に行っている。また、感染対策を徹底し、開催可能な自主事業を選択し実施されている。
指示事項	新型コロナウイルス感染症の影響がいつまで続くか不透明だが、指定管理者側で対応できる取組の推進をお願いしたい。

5 収支状況(費用効果)

評価項目	執行状況【指定管理業務】(指定管理者記載)			
	実績	計画		
経費等の収支の状況 【指定管理業務】	【収入】 指定管理委託料	166,100,000円	【収入】 指定管理委託料	166,100,000円
	収入合計	166,100,000円	収入合計	166,100,000円
	【支出】 人件費	85,592,451円	【支出】 人件費	89,289,000円
	維持管理費	19,267,600円	維持管理費	34,848,000円
	運営費	6,702,201円	運営費	5,652,000円
	保険料	356,267円	保険料	261,000円
	租税公課	6,599,600円	租税公課	5,433,000円
	施設管理費	2,070,003円	施設管理費	1,515,000円
	備品購入費	0円	備品購入費	200,000円
	資料費	11,204,990円	資料費	11,199,000円
事業費	1,006,658円	事業費	2,213,000円	
本社管理費	13,595,000円	本社管理費	9,440,000円	
負担金	0円	負担金	1,320,000円	
その他経費	3,561,876円	その他経費	4,730,000円	
消耗品費	4,540,800円			
支出合計	154,497,446円	支出合計	166,100,000円	

収支差引(次年度繰越金) 11,602,554円

評価項目	執行状況【自主事業】(指定管理者記載)			
	実績	計画		
経費等の収支の状況 【自主事業】	【収入】 自主事業収入 (教室、イベント、体験会等)	852,817円	【収入】 自主事業収入	1,320,000円
	自販機収入	802,491円	自動販売機及び物販収入	551,000円
	物販収入	394,072円	コピー機使用料収入	15,000円
	コピー機使用料収入	2,770円		
	図書カード発行手数料	25,500円		
	読書通帳発行手数料	27,400円		
	その他収入	4,422円		
	収入合計	2,109,472円	収入合計	1,886,000円
	【支出】 施設使用料	126,221円	【支出】 施設使用料	330,000円
	講師料	353,900円	講師料	880,000円
光熱費	294,755円	その他経費	676,000円	
物販原価	243,555円			
その他経費	92,370円			
支出合計	1,110,801円	支出合計	1,886,000円	

担当課モニタリング結果 (所管課記載)	
評価	効率的な運営ができています。
指示事項	特になし。

6 その他

評価項目	執行状況及び自己評価(指定管理者記載)
来場者からの意見・要望等の対応	①アリーナの冷暖房使用料が高すぎる。→担当部署に報告。②館内の表示がない。解りづらい。→案内看板の設置。③図書の数や種類が少ない。→利用者のリクエストも参考にしながら計画的に選書を進めていく。④希望の本が見つけにくい。→利用者にとって探しやすい館内図やブックリストを設置し、利用者が相談しやすい雰囲気づくりに努める。レファレンス力の向上を図る。
その他特記事項	①オープニングイベントは令和3年4月に延期実施予定。②ミズノビクトリークリニック(バレーボール)、忍者教室実施予定。③鴨島図書館読み聞かせライブ&ペイント(5月は絵本を発見しようのイベント)実施予定。

担当課モニタリング結果 (所管課記載)	
評価	指定管理者として解決できる要望には迅速な対応を行い、担当課と連携が図れている。
指示事項	特になし。

7 昨年度の改善指示事項の対応

指示事項(何を、いつまでに)	担当・分担	対応状況(進捗・納期等)
特になし。	・市 ・指定管理者	