

# 指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 元 年度

施設所管課： 相知市民センター産業・教育 課

## 1 施設の概要

施設名	唐津市相知あじさい館	所在地	唐津市相知町相知30番地2
設置目的	文化的なまちづくりに寄与するため、市民ふれあいの場、文化交流の場、観光振興の場等として、唐津市あじさい館を設置する。		
休館日	年中無休	開館時間	午前8時～午後6時

## 2 施設の利用状況

説明	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	平成 元 年度	利用状況の傾向と増減の要因
会議室利用者数	109 人	180 人	30 人	140 人	浜白イルミネーション会の点灯式を開催したため増
J R利用者数	42,792 人	40,417 人	38,964 人	37,088 人	
観光案内者数	164 人	114 人	98 人	52 人	対前年比(46人減) 見帰りの滝 34件 上位3位の内訳 河津桜まつり 7件 交流センター 6件

## 3 指定管理者の概要

指定管理者	名称	合同会社トランスノア		
	所在地	大阪府堺市北区南花田町393番6		
	代表者	代表社員 河野 由美子		
指定期間	平成 29 年 4 月 1 日 ～ 令和 4 年 3 月 31 日			
指定管理者の業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>あじさい館の利用の許可に関する業務</li> <li>あじさい館の施設及び設備の維持管理に関する業務</li> </ul>			
事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>あじさい館管理業務（管理人3人シフト制）</li> <li>あじさい館開閉業務（解錠午前6：00、施錠午後10：00）</li> <li>あじさい館会議室使用許可業務（利用者140人）</li> <li>施設の維持補修業務（施設の維持補修及びあじさい、樹木の管理）</li> <li>施設の清掃業務（トイレ、館内の清掃：毎日）</li> <li>施設警備業務（夜間は機械警備委託）</li> <li>観光案内業務（観光案内：52人、自転車無料貸出：203人）</li> </ul>			
職員の配置状況	常勤 正規職員、フルタイム等	非常勤 嘱託・臨時職員、パート等	常勤の内訳	
	0 人	3 人		

#### 4 収支状況

単位：円

	令和元年度 決算額	平成30年度 決算額	増減額
収入 (a)+(b)+(c)+(d)	3,952,113	3,805,752	146,361
指定管理料 (a)	3,760,000	3,600,000	160,000
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ			
事業収入 (c)	192,113	205,752	-13,639
JR乗車券販売 手数料他	192,113	205,752	-13,639
—			
—			
—			
その他収入 (d)			
支出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	4,346,980	4,269,793	77,187
人件費 (e)	3,437,195	3,208,410	228,785
施設管理費 (f)	909,785	1,061,383	-151,598
光熱水費	465,087	578,040	-112,953
修繕費	8,760	21,251	-12,491
広告宣伝費			
委託料 (再委託)	312,760	342,360	-29,600
保険料	6,430	6,430	
事務費	38,303	38,319	-16
その他	78,445	74,983	3,462
事業費 (g)			
うち自主事業に伴う 経費			
施設使用料 (h)			
その他支出 (i)			
収支	-394,867	-464,041	69,174
利益配分額			

## 5 項目別評価

評価項目		自己評価	市の評価
<b>1 業務の履行状況</b>			
<b>(1) 運営業務（全般）</b>			
①運営管理	条例、協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	適	適
	使用料または利用料金の徴収、減免手続き等を適切に行っているか。	適	適
	施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。	適	適
②人員体制	施設の管理運営に必要な資格、経験等を有する人員が過不足なく配置されているか。	適	適
	従業員の労働条件は適正であるか。	適	適
	従業員の資質向上のための指導、研修等を適切に実施しているか。	B	B
③管理記録	業務日誌等を適切に記録し、保管しているか。	適	適
④連絡調整	協定書等に定めた各種報告書を、期限内に市に提出しているか。	適	適
	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	適	適
⑤危機管理	基本協定に定めるリスク分担に従い、適切な対応を行っているか。	適	適
	緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。	適	適
	緊急時の連絡体制、マニュアルを整備し、定期的に研修、訓練等を行っているか。	B	B
⑥個人情報保護	個人情報保護に関する法令等を遵守しているか。	適	適
	施設利用者等の個人情報の漏洩、滅失等の事故防止策を講じているか。	適	適
<b>(2) 維持管理業務</b>			
①維持管理	省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか。	適	適
	施設や設備、備品等の保守管理（点検や修繕等）を適切に行っているか。	B	B
	清掃、警備、衛生管理その他施設管理に必要な業務を適切に行っているか。	B	A
②再委託	再委託にあたり、事前に契約方法及び契約事項を市に報告しているか。	適	適
	再委託先からの業務報告を受けるなど、履行状況を適切に管理しているか。	適	適

2 サービスの質			
(1) 運營業務（利用者対応、情報発信等）			
①利用者対応	施設利用者に対して、設備、備品等を適切に提供しているか。	適	適
	施設の利用許可、案内等を迅速かつ適切に対応しているか。	適	適
	施設利用者への言葉使い、態度、服装等、接遇が適切であるか。	適	適
②苦情等対応	要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告しているか。	適	適
	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。	B	B
③利用者アンケート	適切な利用者アンケート調査を実施し、その結果が良好であるか。	B	B
	利用者アンケートの結果に基づき、適切な改善策を講じているか。	B	B
④施設の利用状況	施設の利用者数、稼働率等に関する目標を達成しているか。	B	B
⑤情報発信	利用者の利便性向上のため、ホームページ等の更新、管理を適切に行っているか。	—	—
	各種媒体を利用し、事業、イベントの開催案内等の広報を適切に行っているか。	—	—
(2) 事業実施状況			
①事業実施状況	事業計画に定めた事業を適切に実施しているか。	適	適
	施設の設置目的に沿った自主事業を実施し、市民サービスの向上が図られたか。	B	B
(3) 地域貢献			
①地域貢献	地元雇用を積極的に行っているか。	適	適
	地域の意向に沿った運営や、地域活動への参加・協力を行っているか。	B	B
	地元事業者からの物品調達など、地元を活用した運営がなされているか。	B	B
3 継続性・安定性			
(1) 運營業務（経理事務、予算執行等）			
①経理事務	専用口座、帳簿等を備え、指定管理業務に係る経理区分が明確に整理されているか。	適	適
②予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか。	不適	不適
③取引状況	取引先等の関係業者との関係は良好であるか。	適	適
(2) 収支状況			
①経費縮減	施設の管理運営に係る経費が縮減されているか。（経費削減に努めているか。）	B	B
②収入増加	収入増加のための取り組みがなされているか。	B	B
③収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当であるか。（目標を達成しているか。）	C	C

※ 上記の評価項目、評価の視点は標準的なものであり、施設の特性に応じて調整（追加、削除）を行うこととする。

## 6 総括評価及び総合評価

総括評価	1 業務の履行状況	B	指定管理者の管理運営に対する評価・コメント
	2 サービスの質	B	
	3 継続性・安定性	C	
総合評価		B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画に沿った適正な管理運営がなされている。なかでも、館内清掃やトイレ清掃、あじさい館周辺の清掃は丁寧に実施され、利用者が気持ちよく利用できるよう清潔に保たれている。また、指定管理者が運営している障害者就労支援施設「カーマン」の就労訓練の場として、樹木剪定や除草訓練も実施され、あじさい館の管理と障害者の就労支援の場を同時に作り出している。</li> <li>・JRで相知を訪れる観光客の方への観光案内を勤めるほか、自転車の無料貸出しを独自に行う等、相知町の玄関口として、観光窓口の役割を果たされている。また、自主財源確保のため、JR乗車券販売に取り組まれている。</li> <li>・しかしながら、収支が赤字決算となっているため、今後は指定管理者制度導入の目的である民間のノウハウを活用した経営改善に期待したい。</li> </ul>