

令和3年度 指定管理者モニタリング総合評価表

1. 指定管理者概要

施設名	江津ひと・まちプラザ パレットごうつ	
指定管理者	名称	特定非営利活動法人てごねっと石見
指定管理期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	
市所管課(問合せ先)	地域振興課 地域振興係	
	TEL	0855-52-7926
	E-mail	chiikishinko@city.gotsu.lg.jp

2. 指定管理者による自己評価(総評)

評価	<p>令和3年度の貸館件数は、1月22日から2月20日までコロナ休館となったが、接客マニュアルやスタッフ間の情報共有を密にすることで顧客満足度あげる努力をし、昨年度 90件/月に対し、今年度 96件/月で、6件/月の増(新規件数59件・リピート率76.6%)フリースペースでの展示も昨年12件に対し、今年度16件。利用料収入は、昨年度300,890円/月に対し、今年度 438,743円/月で、137,853円/月の増。利用者数は、昨年度 約41人/日に対し、今年度 約48人/日で、7人/日の増加となった。</p> <p>また事業においてもGO・つくる大学がパレット事業になったことで講座数や利用客増につながった。また社会福祉協議会や地域コミュニティとの連携による事業やボランティア募集などで、学生を巻き込んだ担い手づくりも意識した。また、クリスマスイルミネーションでは企業からの寄付金を募るなどし、事業収入の拡充も行えた。</p> <p>また、県立大学長期インターンシップ事業で大学がない町に大学生を多く呼び込むことなど数字には表れにくい活動人口の増加にも努力した。</p>
課題と今後の対応	<p>今後は学生ボランティアを巻き込んだマルシェやフリーマーケットの開催、つくる大学も多団体との連携を強化し集客力を上げていく、市民を巻き込んだ活動を展示につなげていくなど活動人口が利用数にも結びつく動き意識し事業を組み立てていきたい。</p> <p>また施設管理でもマナー研修を行うなど、顧客満足につながるように心掛けしていく。</p>

3. 市(施設所管課)の評価(総評)

評価	<p>新型コロナウイルス影響が続き、前年度同様厳しい状況下ではあったが、入居団体を含めた利用者数は年間54,852人(153人/日)を記録し、開所当初の目標値137人/日を上回った。幼児から高齢者までのあらゆる人々が憩い、交流し、活動する場の提供は出来ている。さらなる利用促進に向けては、世代や地域を超えた交流、まちづくりや市民団体の活動の支援、施設利用者の拡大や新たな使い方の提案などが求められる。</p> <p>最後に、パレットごうつに多くの方が集まる流れは出来ており、その流れの多様性や可能性を更に拓けることで江津市全体の活性化に貢献できる。</p>
課題と今後の対応	<p>近隣に類似施設があることから、パレットごうつらしい特徴(子どもや若者を中心としたコミュニティ)を打ち出し、ターゲットを絞った施設運営を実施し、子どもや若者が集い活動する拠点として魅力化を図ることで若者定住へつなげていききっかけにしたい。</p>

4.市(施設所管課)による項目評価

【評価の基準】

- ◎ …事業計画や仕様書等を遵守し、それを上回る取り組みが行われている。
- …事業計画や仕様書等に定める取り組みが適切に行われている。
- △ …事業計画や仕様書等に定める取り組みが概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × …事業計画や仕様書等に定める取り組みが行われていない。
- …評価対象外

評価項目	評価指標	評価
関係法規等の遵守	・法令、条例に基づき、適切な管理を行っている。 ・法令に基づく届出、報告書の提出を適切に行っている。	○
開館時間、休館日等	・条例に基づく「開館時間」や「休館日」が遵守されている。	○
施設管理	・清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	○
	・施設、設備の点検、保守管理を適切に行っている。	○
	・備品の管理を適切に行っている。	○
利用者サービス	・苦情、要望に対して迅速かつ適切に対応している。	○
	・利用者に対し、従事者の言葉使いや身だしなみ等の接遇が適切である。	○
	・利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われている。	○
	・特定の利用者を優遇したり、利用を制限したりしていない。	○
サービス・利用の向上	・施設の利用促進、利用者の満足度向上のための取り組みが行われている。	○
	・事業計画に基づいた自主事業等が行われている。	○
人員体制	・適切な人員配置が行われている。	○
	・必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○
	・組織の指揮、命令系統が明確にされている。	○
	・従事者の教育、研修等が計画的に実施されている。	○
外部委託	・第三者への業務委託は適正に行われている。	○
文書管理・保存	・文書の管理、保存が適切に行われている。	○
連絡・報告	・基本協定等に規定する計画書や報告書等の書類が遅延なく提出されている。また、その内容が適切である。	○
	・市との連絡、調整、報告を適切に行っている。	○
財務・経理事務	・料金の領収や減免等の手続きが適切に行われている。	○
	・経理帳簿や伝票等の保管、現金の取り扱いは適切に行われている。	○
	・管理費用の執行状況は適正である。	○
	・収支状況は妥当である。	○
安全対策・危機管理	・利用者名簿等の個人情報適切に管理されている。	○
	・個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	○
	・事故、災害等の対応マニュアルや連絡体制が整備されている。	○
	・避難訓練等、定期的な訓練を行っている。	○
環境への配慮	・必要な保険に加入している。	○
	・省エネ、ゴミの減量化など、環境への配慮がなされている。	○

項目評価 特記事項 「△」や「×」の評価がある場合は改善対応を記載