

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和元年7月25日

施設名	香川県産業交流センター（サンメッセ香川）	所在地	高松市林町2217-1
施設所管課	商工労働部 経営支援課	施設所管課 連絡先	総務・地場産業グループ 087-832-3339
指定管理者名	穴吹エンタープライズ株式会社	指定期間	平成27年4月1日～ 令和2年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	1 施設の維持管理に関すること 2 施設の運営に関すること 3 施設の利用の承認に関すること 4 使用料の徴収に関すること 5 その他施設の管理運営に関すること	県からの委託料	平成27年度 187,950千円 平成28年度 189,150千円 平成29年度 190,360千円 平成30年度 191,590千円 平成31年度 192,840千円
---------	--	---------	--

2 施設の利用状況等

単位：人

利用者数		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	30年度	90,124	31,814	62,748	42,494	35,268	50,659	64,367	115,563	101,057	22,575	66,862	43,714	727,245
29年度	18,713	26,870	61,889	44,098	42,941	54,973	44,017	106,127	76,183	11,077	90,127	67,357	644,372	
28年度	16,819	32,361	57,653	47,376	20,120	48,463	83,326	82,751	86,039	36,713	68,180	64,481	644,282	
27年度	10,640	47,429	80,636	33,255	18,569	80,841	54,168	115,374	69,516	21,631	58,307	53,429	643,795	
導入前	56,528	42,691	41,706	65,421	28,879	56,085	95,868	69,378	106,480	40,922	94,169	88,259	786,386	

単位：千円

使用収入		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	30年度	36,143	17,115	20,667	23,542	21,310	18,829	18,065	17,165	19,849	13,773	15,982	6,810	229,250
29年度	35,168	17,872	18,551	19,321	22,138	19,797	13,713	12,893	18,421	13,494	18,106	5,714	215,188	
28年度	35,968	19,631	17,601	19,668	22,890	17,535	15,533	16,458	18,901	16,750	13,890	5,537	220,363	
27年度	30,393	17,323	15,907	18,980	22,272	21,128	12,083	17,883	15,050	15,180	15,897	6,483	208,580	
導入前	21,644	19,943	13,355	25,514	26,508	16,059	24,586	12,332	21,899	19,751	23,196	12,348	237,135	

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> ・ISO10002（苦情対応マネジメントシステム）を導入し、日常的に利用者の意見を積極的かつ広範囲に聴取。頂いた意見については、社内会議において情報共有。 ・利用者に「顧客アンケート調査」を実施。 ・ホームページの問合せフォームからの意見把握。 ・利用日の一週間前には、催事名・使用する設備備品・使用する会場追加の有無・疑問点の有無等を確認し、利用者の要望を把握。
------------	---

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> 顧客アンケート調査の結果、『全体的満足度』において83.9%の利用者が「打合せや下見の際、利用の仕方についてアドバイスをもらいスムーズに利用できた。」「他の利用者の使い方を教えてもらい参考になった。」など、利用に関して職員からの提案があったことに対して「非常に満足」「満足」と回答、また『推薦意向』も87.3%の利用者が、サンメッセ香川を他の利用者へ「非常に推薦したい」「推薦したい」と回答している。加えて、このような『アンケートを実施し利用者の声に耳を傾ける運営姿勢そのもの』を評価するコメントもいただいた。
<ul style="list-style-type: none"> 職員の対応について、最終確認連絡などの能動的なレスポンスを行っていることや設備利用についての親切丁寧な説明、利用者ごとに前回の利用の仕方や、設営の方法をもとにアドバイスを行っていることなどを評価していただいている。
<ul style="list-style-type: none"> 年に1度の利用や、前回の利用から日にちが空いている利用者と打合せを行う際は、前回の利用内容を確認し、その内容をお伝えすることで、スムーズに打合せができ、安心して利用できるとの評価をいただいた。

利用者からの苦情・要望	対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ドアストッパーの場所がわかりにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> 入れ物かごに入れてテーブルの上に設置し貸出時に説明。
<ul style="list-style-type: none"> 展示場の外に面した扉から隙間風が入り寒い。 	<ul style="list-style-type: none"> 隙間テープを張って風を遮断して対応。
<ul style="list-style-type: none"> 東出入口に喫煙所があるが変えてほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 喫煙所を東出入口から離れたところに移動。
<ul style="list-style-type: none"> ブルーレイを再生できる機材がほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ブルーレイ対応のプレイヤーを設置。
<ul style="list-style-type: none"> 臨時駐車場の線が見え難くなっていて止め難い。 	<ul style="list-style-type: none"> 駐車場のラインを新しく引き直した。
<ul style="list-style-type: none"> ホームページに寸法の入った屋外展示場の間取り図がほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> 寸法の入った屋外展示場の間取り図を作成しホームページに掲載。
<ul style="list-style-type: none"> 倉庫に備品を収納する際、戻す場所がわかりにくい。 	<ul style="list-style-type: none"> 倉庫に目印を設置しわかりやすくし、貸出・収納時に説明するようにした。
<ul style="list-style-type: none"> 管理事務室の雰囲気暗く入り難い。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理事務室のレイアウトを変更し雰囲気を明るくした。
<ul style="list-style-type: none"> 使うはずだった備品を他の利用者が持って行って使えない。 	<ul style="list-style-type: none"> 備品が乗っている台車に利用者の名札を貼り、区別しやすくし、貸出時に説明するようにした。
<ul style="list-style-type: none"> 臨時駐車場の出入口が歩行者と車が同じ所から出入りして危ない。 	<ul style="list-style-type: none"> 歩行者専用出入口を設置。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価	
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	「香川県産業交流センター条例」「香川県産業交流センター規則」の利用に係る規定に基づき、公平かつ平等に利用を許可している。	「香川県産業交流センター条例」「香川県産業交流センター規則」の利用に係る規定に基づき、厳正かつ平等に利用を許可しており、関係書類の保管状況も適正である。		
	建物・設備の保守点検及び維持管理	香川県産業交流センターの管理に関する協定書（以下、「協定書」という。）並びに香川県産業交流センター管理運営等業務委託仕様書（以下、「仕様書」という。）に定められた、安全の確保並びに快適な利用環境の維持、美観の確保等、施設全般における恒常的な維持管理を順守すべく、年間計画を作成し、職員間のみならず、清掃・警備・防災他委託業者間との情報共有を徹底し、適切な保守点検及び維持管理を実施している。 また、同様に設備定期点検については専門業者に委託し、提出された報告書に基づき、修繕・補修等の適切な維持管理を行っている。 なお、予防安全のため、日常業務の一環として、開館中、閉館後の巡回時並びにイベント開始前、終了時に建物、設備、什器等の目視・動作確認を実施しており、利用者に支障が発生しないよう心掛けている。 臨時駐車場については、区画線の維持、アスファルト舗装等、修繕・補修等、利用者が安全に使用できるよう適切な維持管理を行っている。	施設・設備の維持管理、清掃、緑地等の管理については、仕様書に定められたとおり適切に行われており、修繕についても県へ協議を行った上で、適切に実施されている。 また、それぞれの点検結果について適切に記録、報告が行なわれており、複数名での確認が実施されている。 なお、日常業務の一環として、開館中や閉館後にも巡回を行い、建物及び設備等の目視、動作確認を実施するなど日頃から施設運営に支障が生じないような取り組みが行われている。 臨時駐車場についても、区画線の維持やアスファルト舗装の修繕等利用者の安全に配慮した維持管理を行っている。	A	A
	安全性の確保	BCP（事業継続計画）に基づく防災訓練を毎月実施し、有事の際、お客様の誘導等を迅速かつ的確に行動できるよう取り組んでいる。 また、消防局による普通救命講習を全ての職員が受講し、定期的に再講習を受けることで、操作・手順等を適切に対応できるようにし、館内案内板に消火器やAEDの設置場所を掲載し利用者にもわかりやすくなるようにした。 なお、展示会場を利用する際は、安全で十分な避難経路の確保及び非常口の確保等を利用者に案内し安全な利用に努めている。	警備員や職員による適時適切な巡回や警備が実施されることともに、施設の安全点検も定期的にも実施されている。 また、多数の来場者が見込まれる場合には、主催者側にも警備を要請し、安全面に配慮した取組みを求めるとともに、指定管理者においても、来館者の万一の事故に備えて賠償責任保険に加入しているほか、救命講習の定期的な受講や、防災訓練を毎月実施するなど危機管理体制を整えている。		
	物品・備品管理	利用者に貸し出す備品類については毎月の定期チェックを行い、適切に管理している。 また、その他の貸付物品については、管理台帳を基に毎年現品照合を行った上、必要に応じて適宜、修繕・買い替え等の措置を行っている。	県からの貸付物品は適切に管理されており、その管理状況は、毎年度県へ報告されている。 また、指定管理者が取得した物品についても、県からの貸付物品と同様に一覧表を作成するとともに、複数名で点検を実施するなど適切に管理されている。		

項 目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
法令等の遵守等	法令等の遵守	協定書並びに仕様書に基づき、香川県産業交流センター条例、同規則のほか、施設設備の法定点検並びに消防法等施設運営にかかる関係法令を遵守し、年間計画を基に特定建築物定期調査・報告の徹底等、適切な運営管理に努めている。 また、本社内部監査室による定期的な内部監査を行い、法令違反の抑止のための体制を取っている。	県との協定書、産業交流センター条例・規則、消防法等の関係法令を遵守するとともに、経理規程、職務権限規程などの職務遂行上必要となる諸規定類を整備し、規定に基づく適切な処理が実施されている。 また、本社内部監査室による定期的な内部監査を実施しており、十分な内部統制体制及びコンプライアンス体制が構築されている。	A A
	職員配置	仕様書に定める有資格者を含め、各業務に必要な人員を年中無休体制に合わせ効率的な勤務シフトにより配置し、お客様サービスに努めている。	仕様書に定められた配置基準を満たす人員を配置し、年中無休でサービスを提供できる体制となっている。	
	緊急時の体制	利用者の安全確保を最優先に迅速な対応ができるように、緊急時連絡網・体制を整備し緊急時に備えており、年2回の消防訓練に加えBCPを想定した防災訓練を毎月実施し、広域物資拠点としての職員の訓練・指導を行っている。 管理職員には会社支給の携帯電話を配布し、緊急時には連絡がとれるように体制を取っている。	関係者間の連絡網、責任者及び警備担当者との連絡体制など、緊急時の初動体制が整備されている。 また、緊急時を想定した消防訓練を年2回実施するほか、BCPを策定し、それを踏まえた防災訓練を毎月実施するなど、職場全体の危機管理体制が構築されている。	
	県の指示事項への対応	施設所管課等からの指示事項に対しては運営管理課長を窓口とした受動体制を整え、速やかに対応し、結果報告を行っている。 施設所管課とは、月例報告のほか、適宜電話や訪問を行い、意思疎通と情報交換を密にするように心掛けている。	県の指示事項に対して、迅速かつ丁寧に対応し、その報告も適切に行われており、月例報告についても期日を遵守し、適切に行われている。 また、現場での判断ができない事案については、県に相談し、迅速に対応方針を確認している。	
	個人情報の保護	ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）に基づいた運用体制を構築、デジタル個人情報はアクセス権限を設定し、アナログ個人情報は施錠可能な保管庫での保管を行っている。また、本社事業部による情報セキュリティ監査と本社内部監査室による定期的な内部監査により、個人情報を含む情報資産について適切にリスク管理を行っている。 加えて情報公開規程を定め、第三者から公開の申出があった際は、規程に則って適正に対応している。	ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）に基づいた運用体制を構築し、個人情報を含む電子データへのアクセス権を必要最小限に制限したり、個人情報を含む紙媒体の保管は施錠可能な保管庫で行うほか、本社内部監査室による定期的な内部監査により個人情報を含む情報資産についてのリスク管理を適切に行っている。 また、情報公開の申出に対しては、情報公開規程に則って適正に対応している。	

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価	
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	就業規則を制定し36協定の締結及び労働基準監督署への届出をはじめ、契約職員・パートタイマー等、期間雇用者に対する雇用契約書の締結・更新も本社管理本部と連携し、適正な運用を行っている。 また、定期健康診断の実施等労働関係諸法令を遵守した労務管理や、働き方改革に向けての取組みとして、計画的な有休取得などを実施している。	就業規則の制定、36協定の締結、労働基準監督署への届出等が適切に行われており、時間外労働に対しては、割増賃金等が適切に支給されている。 また、雇用者に定期健康診断を年1回受診させ、受診結果を把握するほか、有給休暇の計画的な取得促進など、労働関係法令等を遵守している。	A	A
利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	近年の景気回復に加え、地道な利用促進策が功を奏し平成27年度以降、毎年利用者数は増加傾向にある。 平成27年度 643,795人 平成28年度 644,282人 平成29年度 644,372人 平成30年度 727,245人	平成27年度以降の利用者数は増加傾向にあり、利用促進のための営業活動や受付対応時間の延長等の利便性向上の取組みの効果がうかがえる。	A	A
	利用促進	利用促進を目的に以下施策を継続中（平成30年度実績） ①既往利用者に対する継続利用促進訪問営業を実施、利用がなくなった利用者に対しては利用いただけない理由を聞きとる等、今後の改善の参考になるよう情報収集に努めている。（60件/年） ②新規見込み利用者に対する情報誌の定期的な送付。（送付先804件） ③イベント業務管理士1級の資格を取得した職員を配置し、利用者目線での設営及び運営時の提案や注意点のアドバイスをを行い、安心して利用できること好評をいただいている。 ④毎月開催のCS（顧客満足）委員会（全社組織）の決定に基づきサービス向上を目的に「百の改善、十の改良、一の改革」活動（業務改善活動）に参画、平成30年度は44件の取組を実施した。 ⑤施設予約受付及び施設使用料の受領の対応時間を9:00～17:00から9:00～21:00へ延長するとともに、土曜、日曜、祝日も受付対応を行い、利用者の利便性向上に努めており、特に夜間の利用者からは好評をいただいている。	利用促進のための取組みについては、営業活動や情報誌の発行に加え、組織的な顧客満足度向上のための活動により、施設環境を改善するほか、イベント業務管理士の資格を持つ職員を配置して、イベント開催に必要なアドバイスをを行い、安全なイベント開催を支援するとともに、予約受付等の対応時間の延長や、土日祝日での受付対応も行うなど、利便性を向上させ、より一層の顧客獲得に努めている。		

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
	各種事業・プログラムの内容	<p>①施設予約受付及び施設使用料の受領の対応時間を9：00～17：00から9：00～21：00へ延長するとともに、土曜、日曜、祝日も受付対応を行い、利用者の利便性向上に努めており、特に夜間の利用者からは好評をいただいている。</p> <p>②ホームページをリニューアルし、利用者の目的に合わせた仕様へ改善し、館内の360度ビューや高速道路からのアクセス動画を掲載し利用者へわかりやすい情報の提供に努めている。</p> <p>③1Fエントランスにおける、季節に応じた飾り付け（正月飾り、クリスマスツリー等）を継続して行い、憩の場を提供している。</p> <p>④エントランスの催事掲示板（インフォメーション）を電子化し、利用者にわかりやすく情報を提供し、表示内容も利用者の依頼にすぐ対応できるよう改善を実施した。</p>	<p>予約受付等の対応時間の延長や、土日祝日での受付対応のほか、館内の様子や高速道路からのアクセスをわかりやすく紹介するホームページ、季節に応じた館内の飾り付け、エントランスの催事掲示板の電子化など利用者の利便性の向上に取り組んでいる。</p>	
	利用者満足度調査	<p>CS（顧客満足）活動の一環として、平成30年度下期に「顧客満足度調査」のアンケートを実施した。アンケート内容を分析し、項目別に即時対応事項か、あるいは中長期検討事項か、また施設単独対応事項か、あるいは県との協議事項か等に分類し逐次利用者サービスの向上に反映させるべく対応策の検討を進めている。</p> <p>※アンケート有効回答数 181件</p>	<p>「顧客満足度調査」などCS活動を実施し、利用者からの要望や改善すべき課題を分析したうえで対応を検討するとともに、必要に応じて県と協議し、サービスの向上に努めている。</p>	
	苦情等への対応	<p>ISO10002（苦情対応マネジメントシステム）による対応基準を定め、利用者の意見を記録し現場対応できる事項については迅速に対応しており、案件に応じて、所管課への報告を行うと共に、職員間での情報共有と再発防止対策を行っている。</p>	<p>ISO10002を取得し、対応基準を定めて、利用者からの苦情、要望等に対しては迅速に対応するとともに、県へ速やかに報告している。</p>	
	広報、PR、情報提供の実施	<p>広報・PR・情報提供の場として、以下の施策を実施している。</p> <p>①イベント情報誌の配布 9千枚、配布152か所 実施 6回/年</p> <p>②香川の電子書籍への掲載 (kagawa e-books) 上記①に合わせ内容更新</p> <p>③自社ホームページへの掲載 イベント情報を毎月更新</p> <p>④業界紙（MICE JAPAN）への掲載 年12回</p>	<p>イベント情報誌、業界紙等による広報のほか、ホームページ等によりPRや情報提供が効果的に実施されている。</p>	

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価
収支の状況	経費節減の取組	以下の諸施策を実施・継続中 ①LED照明機器への交換 ②電力会社との契約見直し ③エコアクション21による節水・節電の取組 ④香川県環境政策課で取り組んでいる「省エネルギー講座」「かがわ省エネ節電所」「ライトダウンキャンペーン」等に参加し会議等で情報共有を図り職員の意識向上に取り組んでいる。 ⑤クールビズ、ウォームビズの実施 ⑥会場利用がない間のエントランス等共用スペースの照明の間引き、空調運転の停止	ランニングコスト削減の取組みを実施するとともに、省エネルギーに配慮し、県有施設として節水・節電に率先して取り組んでいる。	A
	収支の状況の把握	月次収支状況チェック並びに四半期ごとの全体社内会議により施設の収支状況を把握し、改善策を随時検討・実行している。 なお、毎年4月に協定書に基づき県の施設所管課に対しても管理業務報告により、収支状況を報告している。	収支は、人件費、修繕費、消耗品費などの項目ごとに、毎月及び四半期ごとの増減状況を把握し、改善に努めている。	
	会計処理の状況	協定書に定められた事業報告書の収支決算の正当性を担保するために、会計処理を担当する社員を配置し、定められた会計基準に沿った適正な会計事務を行っている。 現金、預金通帳等の現物や印章の取り扱いについても、保管手続を遵守し厳重な管理を行っており、本社内部監査室による定期的な内部監査において適正と判定を受けている。	各種会計処理にあたっては、複数名によるチェックが実施されており、帳簿の作成・管理、現金の保管状況も適切である。 また、本社内部監査室による定期的な監査においても、会計処理の状況が確認されている。	

《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営については、協定書で定められた仕様に基づき、安全性の確保を第一として、適切に実施している。 法令等の遵守については、各種関係法令等に基づき、必要な管理体制等を整え、徹底している。 労働関係法令の遵守状況についても、関係法令を遵守した適切な労務管理が実施されている。 利用者サービスの維持向上の状況については、利用者ニーズを把握し、受付時間を延長するほか、イベント業務管理士の資格を持つ職員を配置して、イベント主催者へのアドバイスをを行うなど利用促進、利便性向上のための取組みを積極的に実施している。 収支の状況については、経費削減に取り組むとともに、適正に会計処理を行っている。 	A	A

《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
A：適正である。
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
C：改善が必要である。