

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和5年7月19日

施設名	情報通信交流館（e-とびあ・かがわ）	所在地	高松市サンポート2番1号
施設所管課	香川県政策部デジタル戦略総室デジタル戦略課	施設所管課連絡先	総務・情報通信産業振興グループ 087-832-3121
指定管理者名	かがわ県民情報サービス株式会社	指定期間	平成31年4月1日～ 令和6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（県民の情報リテラシー向上のための講座の企画等） ※Setouchi-i-Base、かがわDX Labに関する企画は県が実施 ③施設等の利用承認等及び利用料金の収受に関すること ④オフィスの使用料の収納に関すること ⑤その他施設の管理に必要な事項 ※「Setouchi-i-Base」は令和2年11月、「かがわDX Lab」は令和5年4月開始。	県からの委託料	令和元年度 235,274千円 令和2年度 237,414千円 令和3年度 237,492千円 令和4年度 237,454千円 令和5年度 249,180千円
---------	---	---------	---

2 施設の利用状況等

利用者数 (稼働率)	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
	4年度	9,153	7,959	7,426	9,725	7,689	7,297	8,520	8,212	6,008	5,784	5,753	6,686
3年度	6,999	5,013	7,777	8,301	3,450	3,992	9,391	8,646	8,470	4,852	4,526	5,218	76,635
2年度	1,410	1,822	3,924	5,583	5,443	5,634	6,897	6,919	7,326	5,483	6,049	5,320	61,810
元年度	14,756	15,699	8,748	14,999	16,079	8,805	13,116	9,237	7,047	5,927	7,786	2,551	124,749

利用料金収入 (使用料)	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
	4年度	852,590	951,505	1,094,380	1,101,865	1,063,700	1,197,775	1,167,160	1,322,120	1,277,320	1,219,530	1,175,920	1,220,052
3年度	549,795	574,180	795,385	542,425	504,700	657,070	793,655	824,015	873,640	800,900	895,635	879,890	8,691,290
2年度	5,200	41,880	268,160	108,100	48,440	147,950	198,530	171,580	346,430	370,250	447,840	368,840	2,523,200
元年度	93,780	134,820	258,980	55,790	159,750	359,610	144,630	346,290	386,700	194,950	370,280	11,440	2,517,020

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	①スタッフによる利用者とのコミュニケーション ②館内設置の「館長への意見・提言ボックス」 ③館内設置の「リクエストボックス」 ④講座・ワークショップ終了時のアンケート ⑤校外学習プラン利用後のアンケート ⑥企画展及びイベント時のアンケート ⑦ポータルサイトの「館長へのメール」及び「問い合わせメール」等
------------	---

利用者からの積極的な評価
クラブルームでZoomが使えるようにしてくださって、ありがとうございます。
傘を忘れてしまった時に、数日後であったにもかかわらず、傘を返していただけました。忘れ物を大切に保管してくれていることに感謝します。
校外学習で利用した際、スタッフの方が、困っている子供たちのテーブルにすぐに駆けつけてくれました。説明もとても分かりやすく、子供たちもスムーズに作業することができました。
低学年の校外学習で万華鏡作りに挑戦しました。細かいステップによるご指導だったので、低学年でも作品を上手に作る事ができました。
情報モラルセキュリティ学習を受講しました。生徒の関心が高い、最近よく取り上げられるフェイク情報についての講話において、一方通行な説明にならず、グループワークにより生徒に考えさせ発表させたことが良かった。その上で、対策などの説明をしてくれたので非常に分かりやすかったです。
講座を受講しました。難しい内容でしたが、以前から学びたい内容だったので、とても有意義な時間でした。ありがとうございました。
普段から疑問に思っていたことが解決できて良かったです。スタッフの方も分かりやすく丁寧に対応してくださり良かったです。また、住んでる所から近場での講習会が良かったです。
Zoomの講座開講を待っていたので、ありがたかったです。テキストもよくできているので、参考にしたいです。
子供がコンピュータに気軽に触れる機会となり、良かったです。
自宅ではなかなかできない体験ができ、子供も喜んでくれて良かったです！コロナ禍で遠くに行けない中、このような施設があると助かります。
素敵なイベントですので、多くの方に来てほしいです。楽しめます。皆さん親切です。ありがとうございました。

利用者からの苦情・要望	対応状況
読書スペースの照明が暗いと思います。子供達の視力低下にもつながるので明るくしてほしいです。	照明器具を増やし、読書に最適な300ルクス以上の明るさに改善いたしました。
拾得物の受取サインをタブレットに入力するよう言われましたが、タブレット操作が苦手な時間がかかってしまうので、改善してほしいです。	タブレット入力に苦手な方にはスタッフが代行入力いたします。また、サイン欄もペン文字入力とキーボード入力の両方に対応いたしました。
子供がイベントに参加している間、待つスペースを確保してほしいです。	イベント期間中は椅子を配置し、お待ちの間も快適に過ごしていただけるようにスペースを確保いたしました。

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	「事業計画書」に基づき、厳正かつ平等に審査している。	「香川県サンポート高松交流拠点施設条例」「香川県サンポート高松交流拠点施設規則」の利用に係る規定に基づき、厳正かつ平等に審査のうえ承認しており、関係書類の保管状況も適正である。	A A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	「事業計画書」に基づき、適切に管理している。始業・終業時の日次点検並びに開館中の監視及び適宜点検に加え、年4回、総合清掃・総合点検を実施している。点検結果等は記録し、スタッフ間で共有している。 突発的な不具合等については、社内担当部署に速やかに報告するとともに、サービスへの影響ができるだけ少なくなるよう迅速に対応している。	事業計画書に基づき、日次点検並びに開館中の監視及び適宜点検に加え、日常点検で確認できない場所を含め、年4回の総合点検を実施しており、修繕が必要な箇所があれば、修繕・補習・交換を実施している。点検結果も適切に記録されている。日常的な清掃に加え、年4回の特別清掃を実施している。不具合等については、社内担当部署や県に速やかに報告し、迅速に対応している。	
	安全性の確保	<利用者の安全性の確保> ① 防火防災計画を作成し、建物全体の管理者と連携し、年2回の訓練に参加している。 ② 「事業計画書」に記載のとおり、非常時の対応マニュアルを作成し、周知徹底している。 ③ 高松シンボルタワー防災センターと連携し、不測の事態に迅速に対応できるようにしている。 ④ 始業前の朝礼時に、その日のスケジュールを踏まえた、利用者の安全確認を行っている。 ⑤ 受付カウンター内に非常プザーを設置し、不審者対策を行っている。 ⑥ クライアントPCに、復元ソフトを導入することにより、利用者の個人情報漏洩しない環境を整備している。 ⑦ 業務上及び偶発的な事故等の発生に備え、施設内外を対象とした各種保険に加入している。 ⑧ 新型コロナウイルスについて、県と情報交換しながら感染防止対策を徹底するとともに、当社独自のBCPによる対応を行った。 <情報通信機器の安全性の確保> ① 年1回、情報セキュリティ監査とポータルサイトの脆弱性診断を実施している。 ② 年1回、情報セキュリティ研修を実施し、スタッフの意識向上に努めている。 ③ 監視サーバを設置し、24時間の運転監視を実施している。 ④ 維持管理チームが中心となり、Windowsアップデートとウイルススキャンを実施している。	事業計画書に基づき、建物全体の管理者とも連携した施設の保安警備業務を行っているほか、緊急時対応マニュアルに沿った利用者の安全確保が図られている。賠償責任保険・動産総合保険・ボランティア保険等、施設内外での活動に対応した保険に加入し、万が一の事故に備えることができています。セキュリティ監査及びWeb脆弱性診断を実施し、問題点等を適時確認し対応している。 また、新型コロナウイルス感染症に対しても、県と連携し、感染防止対策を徹底することができた。	
	物品・備品管理	県の貸付物品について、適切な台帳管理を行うとともに、年1回、台帳と現物の照合作業を実施している。 なお、当社の物品についても、同様に台帳管理を行っている。	県からの貸付物品は適切に管理されており、貸付物品一覧表に記載された物品はすべて、良好な状態で管理されている。また、指定管理者所有の物品についても同様に、県の備品台帳に準じた様式の一覧表を作成して管理されている。	
法令等の遵守等	法令等の遵守	親会社の法務部門と連携し法令遵守を徹底している。 年1回、情報セキュリティ監査と研修も実施している。	全般的に「サンポート高松交流拠点施設条例」「サンポート高松交流拠点施設規則」に基づき、適切に指定管理業務を実施し、県との包括協定に基づき指定管理者が行うべき手続きについても適切に履行されている。令和2年11月から令和4年11月までの利用料金の徴収の一部に誤りがあったが、返金等の対応を行い、現在は適切に実施されている。	A A A A
	職員配置	平素、無理のない人員配置を行うとともに、繁忙期には、部署間連携はもとより短期アルバイト雇用も行い、適切に対応している。	事業計画書に定められた人員配置がされており、サービスを問題なく提供できる体制が整備されている。	
	緊急時の体制	緊急連絡網を作成し、迅速に対応できるように準備している。また、消防・警察・病院等の連絡先を事務所内に掲示している。 また、災害総合訓練への参加や、職員研修における救命講習（AEDを含む）等も実施している。	緊急事態の種類に応じた各種マニュアルの策定、避難訓練や救命講習等の定期的な実施、県やシンボルタワー管理者との緊急時の連絡体制の整備、AEDの設置等により、体制の整備ができています。	
	県の指示事項への対応	月1回、県との運営連絡協議会で、相互の報告・連絡・相談を実施しているほか、突発的な指示事項についてはメール連絡により迅速に対応している。 また、必要に応じて事象を共有し、部署間連携して迅速に対応している。	月1回の運営連絡協議会で報告を受けるほか、適宜連絡を取り、適切に事前協議ができる体制が確立されている。また、県からの指導・指示事項に対しては、常に、迅速かつ適切に対応している。	
	個人情報の保護	個人情報保護法に基づき、社内ルールを定め、適切に取り組んでいる。 年1回、常勤職員向けの情報セキュリティ研修を実施している。	情報セキュリティ研修を実施し、個人情報保護のための具体的な取扱い方法を周知している。また、個人情報の廃棄期限を定め、適切に廃棄を実施している。	

労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	親会社の人事総務部門と連携し、グループ企業全体として法令遵守に取り組んでいる。	雇入時、労働者に対し、労働時間・賃金等の労働条件等を明示した書面を交付している。労働者の雇用は、最低賃金を上回る賃金でされている。就業規則が作成され、36条協定も締結されている。時間外労働に対しては、適切に割増賃金等が支給されている。賃金の支払状況、定期健康診断の実施状況についても適正である。	A	A
利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	新型コロナウイルス感染症拡大前は年間約12万人で推移していたが、感染拡大の影響を受け令和2年度から激減、現在は、緩やかな回復基調にある。	館全体の利用者数は、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、令和2年度以降の利用者数は激減したが、感染状況の落ち着きとともに利用者数も回復基調にある。Setouchi-i-Baseについては、令和2年11月の開設以降、利用者数を着実に伸ばし安定的な運営を実現している。	A	A
	利用促進	現在の利用者の満足度向上はもちろん、各種イベントや団体来館、自治体や学校との共催・協力事業におけるスタッフの積極的な声かけにより、新たな利用者層の獲得に取り組んでいる。 利用者の声を踏まえたサービス・魅力の向上に努めている。	自治体や学校との共催・協力事業の実施や、各種団体との協力による新規事業の実施等、様々なアプローチにより利用促進を図っている。 また、ゴールデンウィークや夏休みは休館日を変更し、イベント等を実施する等、利便性の向上に努めている。		
	各種事業・プログラムの内容	<ul style="list-style-type: none"> <イベント・企画展> ・夏と春の大型イベントの開催 ・デジタル体験イベントの定期開催 <ul style="list-style-type: none"> <講座・人材育成> ・年間700コマ以上の体験講座 ・若い世代へ向けた人材育成講座の実施 ・地方では体験できない専門性の高い講座の実施 ・遠隔地への出張講座の実施 ・情報モラル等の啓発講座の実施 <ul style="list-style-type: none"> <県民参画活動の支援> ・ボランティアによる館運営のサポート体制 ・e-とびあクラブによる定期的な活動の支援 	事業計画書に基づき、施設の設置目的に応じた事業を実施している。 様々な年代の幅広い需要に対応すべく、実施コマ数を確保するとともに、スマートフォン講座の実施やデジタルアートやSTEAM教育の講座等、進展の著しいデジタル分野において、常に新たな需要を見極めながら企画を行っている。 また、館内での講座に留まらず、学校関係者とコミュニケーションをとり、教育現場のニーズを踏まえた出張講座を行う等、県全体の情報リテラシーの向上に向けた積極的な努力がなされている。		
利用者サービスの維持向上の状況	利用者満足度調査	各種アンケートやヒアリングを実施し、利用者の声を適切に反映している。	アンケートやヒアリングを適宜実施し、利用者の要望等に沿った運営を実施するよう努力している。	A	A
	苦情等への対応	苦情等は県に速やかに報告するとともに、都度適切な対応を実施している。 また、月1回、全体会議において、内容と対策・学びについて、全スタッフに共有している。	苦情があった場合は月報等により報告されるほか、特に重要なものについては適宜県に報告される等、適切な運用がなされている。		
	広報、PR、情報提供の実施	定期発行するパンフレット類、イベント・催事に合わせて発行するチラシ類により、積極的に情報発信している。 加えて、公式SNSからポータルサイトへの誘導といった、効果的な広報にも取り組んでいる。	講座案内、イベント案内などのチラシやパンフレットを、県内の配置協力場所に広く設置しているほか、県の広報誌や報道発表などを実施している。また公式Facebook、公式Twitter、公式noteを開設し、SNSからポータルサイトへの誘導する等、トレンドに合わせた効果的な広報を実施している。		
収支の状況	経費削減の取組	利用されていない諸室の空調・照明のオフや、日中の館内の室温管理を適切に行い、経費削減に努めている。	省エネルギーに配慮し、ランニングコスト削減等の取組みを実施している。		
	収支の状況の把握	四半期毎に決算報告書をまとめ、取締役会における報告・承認を実施している。月次の予算・実績管理も実施している。	収支状況の把握については、適正に行われている。		
	会計処理の状況	承認ルートを明確にし、どの承認処理もダブルチェックしている。 また、親会社の経理部門による厳重なチェックと、監査法人による会計監査も実施している。	預金通帳と印鑑等は、別々の者が管理担当者となり、適切に管理されている。 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、現金の保管状況も適切である。		

《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
	民間のノウハウを生かし、進展の著しいデジタル分野において、県民の要望等を踏まえ適時必要なサービスを提供することができている。また、施設の利用促進を通じてサンポート全体の集客に貢献している。			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。